
Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC per part dels estudiants: curs 2006/07

Unitat de Comunicació i Projectes. SBD
Octubre 2007

SUMARI

1. INTRODUCCIÓ	3
1.1 OBJECTIUS DE L'ENQUESTA	3
1.2 AVALUACIÓ DELS SERVEIS	3
1.3 ASPECTES RELLEVANTS	4
2. METODOLOGIA	6
2.1 SELECCIÓ DEL MOSTREIG	6
2.1.1 Tipus d'estudi	6
2.1.2 Població	6
2.1.3 Tipus de mostra	6
2.2 RECOLLIDA DE DADES	6
2.2.1 Format de l'enquesta	6
2.2.2 Mecanismes de difusió	7
2.2.3 Distribució per biblioteques	7
2.2.4 La no resposta	8
3. TRACTAMENT ESTADÍSTIC DE LES DADES	9
3.1 ANÀLISI DESCRIPTIVA DE LES DADES	9
3.1.1 Tipologia d'usuari	9
3.1.2 Utilització de la biblioteca	10
3.1.2.1 Horari de visita a la biblioteca	10
3.1.2.2 Durada de la visita	11
3.1.2.3 Freqüència de la visita al web i a la biblioteca	12
3.1.2.4 Ús dels recursos	13
3.2 ANÀLISI DEL GRAU D'ÚS I SATISFACCIÓ: SERVEIS	16
3.2.1 Plaça de lectura	17
3.2.2 Servei de préstec	17
3.2.3 Servei de préstec d'ordinadors portàtils	18
3.2.4 Catàleg de la biblioteca	19
3.2.5 Fons	19
3.2.6 Documentació electrònica	20
3.2.7 Cursos de formació	21
3.2.8 Informació sobre la biblioteca i el seu funcionament	21
3.2.9 Sales de treball en grup	22
3.2.10 PC per a treball individual	23
3.2.11 PC per a consulta dels recursos de la biblioteca	23
3.2.12 Connexió per al portàtil	24
3.2.13 Web de la biblioteca	25
3.2.14 Fotocòpies, impressions	25
3.2.15 Escaneig	26
3.3 ANÀLISI DE LA INSATISFACCIÓ: SERVEIS	27
3.4 ANÀLISI DEL GRAU D'ÚS I SATISFACCIÓ: ACCÈS I NIVELL DE CONFORT	29
3.4.1 Horari d'obertura	29
3.4.2 Climatització de la biblioteca	30
3.4.3 Grau de silenci	32
3.5 ANÀLISI DEL GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL I ATENCIÓ A L'USUARI	34
3.5.1 Visita a la biblioteca	34
3.5.2 Personal de la biblioteca	35

4. OBSERVACIONS DELS USUARIS	38
5. ACTUACIONS DE LES BIBLIOTEQUES	42
6. COMPARATIVA	48
6.1 FREQUÈNCIA DE LA VISITA	48
6.2 DURADA DE LA VISITA	49
6.3 MOTIUS DE LA VISITA	49
6.4 ÚS DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS	50
6.5 GRAU DE SATISFACCIÓ	51
7. CONCLUSIONS	52
ANNEX	54

1. INTRODUCCIÓ

1.1 OBJECTIUS DE L'ENQUESTA

Per tal de valorar el grau de satisfacció que tenen els estudiants de les biblioteques de la UPC, el Servei de Biblioteques i Documentació elabora amb periodicitat biennal **“L'enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques per part dels estudiants”**. La primera enquesta es va realitzar el curs 1994-95, així doncs, els resultats que es presenten en aquest document corresponen a la setena edició.

Aquesta enquesta té com a objectiu principal obtenir informació sobre la percepció que tenen de les biblioteques de la UPC els usuaris que les visiten i conèixer així l'ús i el grau de satisfacció dels serveis, les instal·lacions i els recursos bibliogràfics.

A partir de l'anàlisi de les dades obtingudes, les biblioteques estableixen propostes que han de comportar una millora dels serveis i les instal·lacions de les biblioteques.

1.2 AVALUACIÓ DELS SERVEIS

Els resultats que s'extreuen de l'enquesta serveixen per avaluar l'ús i la satisfacció dels serveis que s'ofereixen a les biblioteques de la UPC, en concret, es fa referència a:

- Utilització de la biblioteca: horari, freqüència, durada de la visita, motius de la visita
- Consulta del web de la biblioteca: freqüència i materials consultats
- Serveis bibliotecaris: préstec de material bibliogràfic, préstec d'ordinadors portàtils, escaneig, fotocòpies i impressions
- Instal·lacions i equipament de la biblioteca: plaça de lectura, connexió per als portàtils, PC per a treball individual, PC per a consulta dels recursos de la biblioteca
- Recursos d'informació: consulta del catàleg, fons de la biblioteca (llibres, revistes, etc.) i documentació electrònica (revistes, bases de dades, etc.)
- Grau de confort a la biblioteca: climatització, grau de silenci
- Valoració global tant de la biblioteca com del personal que hi treballa

1.3 ASPECTES RELLEVANTS

Les respostes corresponen a estudiants amb els següents percentatges: el 53,6% són estudiants de 1r cicle, el 27,8% són estudiants de 2n cicle i el 4,4% de 3r cicle. Del 14,3% restant, l'1,9% són estudiants de centres adscrits a la UPC, l'11,5% són estudiants d'altres universitats i el 0,9% no ha contestat aquesta pregunta.

Els aspectes més significatius d'aquesta enquesta són els següents:

Ús:

- El 87,3% dels enquestats manifesten que el principal motiu per anar a la biblioteca és treballar amb material propi.
- Els serveis més utilitzats són:
 1. Plaça de lectura: 88,5%
 2. Préstec: 77,1%
 3. Consulta del fons de la biblioteca: 72,2%
- Els serveis menys usats són:
 1. Cursos de formació impartits per la biblioteca: 24,5%
 2. Préstec d'ordinadors portàtils: 34,3%
 3. Escaneig de documents: 39,2%
- Pel que fa a la franja horària en què es visita la biblioteca, no hi ha preferències. Així doncs resulta indiferent tant per als estudiants que visiten la biblioteca entre setmana (51,1%) com per als estudiants que visiten la biblioteca en festius i caps de setmana (78%).
- El 55,5% dels estudiants estan d'una a tres hores a la biblioteca.
- El 39,7% dels usuaris visiten la biblioteca de dos a tres cops per setmana.
- El 29,9% visita esporàdicament el web de la biblioteca, mentre que el 19,4% no l'ha visitat mai (el 22,6% no ha contestat aquesta pregunta).
- El material que més es consulta al web són els apunts i exàmens amb un 55,6%, seguit del catàleg de les biblioteques de la UPC amb un 43% i de la bibliografia docent (42,5%).

Satisfacció:

- El nivell de satisfacció mitjà és de 4,5 sobre 6.
- El 14,3% dels usuaris enquestats es declaren no satisfets amb els serveis de les biblioteques (15,8% el 2004/05).
- Els usuaris es mostren especialment satisfets amb:
 1. Plaça de lectura: 71,4%
 2. Servei de préstec: 67%
 3. Fons de la biblioteca: 56,7%
- Els serveis amb un nivell d'insatisfacció més elevat són:
 1. Fotocòpies, impressions: 33%
 2. PC per a treball individual: 21%
 3. Informació sobre la biblioteca: 18,2%

2. METODOLOGIA

2.1 SELECCIÓ DEL MOSTREIG

2.1.1 Tipus d'estudi

El tipus d'estudi realitzat per avaluar els resultats de l'enquesta de satisfacció ha estat descriptiu. Els resultats obtinguts s'extreuen a partir de les valoracions i aportacions que fan els usuaris de les biblioteques a l'enquesta de satisfacció.

2.1.2 Població

La població objecte de l'estudi són els estudiants de 1r, 2n i 3r cicle de la UPC, així com els estudiants de les escoles adscrites i d'altres universitats.

La grandària de la mostra que s'ha determinat ha estat de 2.243 enquestes, de les quals un 12,88% (289) no han estat respostes.

Per determinar la grandària de la mostra s'ha tingut en compte el nombre d'estudiants matriculats a la UPC durant el curs 2004/05.

2.1.3 Tipus de mostra

La població objecte d'estudi es divideix en grups homogenis, anomenats estrats, dels quals posteriorment s'extreu una mostra aleatòria simple. Així doncs, el tipus de mostreig emprat ha estat estratificat de forma proporcional per biblioteques, considerant cada biblioteca com un estrat diferent.

2.2 RECOLLIDA DE DADES

2.2.1 Format de l'enquesta¹

L'enquesta de satisfacció consta de set preguntes tancades més una pregunta oberta que serveix per recollir totes aquelles observacions que els usuaris creuen convenient assenyalar.

¹ Annex: formulari enquesta de satisfacció

Les sis primeres preguntes ajuden a identificar el tipus d'usuari que dona resposta a l'enquesta i els seus hàbits a la biblioteca. La setena pregunta serveix per valorar el grau d'ús i satisfacció dels serveis que ofereixen les biblioteques. En aquest sentit s'han tingut en compte els serveis específics que ofereix cada biblioteca de manera que s'ha editat una enquesta pròpia per a cada una d'elles.

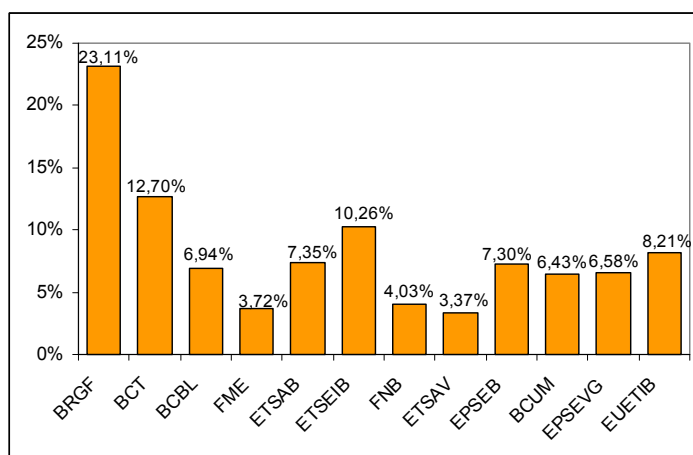
2.2.2 Mecanismes de difusió

L'enquesta ha estat lliurada en paper per les mateixes biblioteques tenint en compte una sèrie de recomanacions detallades en el document annex².

Tal com es va fer en l'edició anterior, l'enquesta s'ha repartit en dos períodes: del 20 de novembre al 15 de desembre del 2006 i del 14 de maig al 8 de juny del 2007.

2.2.3 Distribució per biblioteques

BIBLIOTEQUES	Enquestes lliurades	Enquestes respostes	% Enquestes sobre el total
BRGF	479	453	23,11%
BCT	335	249	12,70%
BCBL	151	136	6,94%
FME	80	73	3,72%
ETSAB	216	144	7,35%
ETSEIB	237	201	10,26%
FNB	80	79	4,03%
ETSAV	80	66	3,37%
EPSEB	159	143	7,30%
BCUM	134	126	6,43%
EPSEVG	128	129	6,58%
EUETIB	164	161	8,21%
TOTAL	2.243	1.960	100



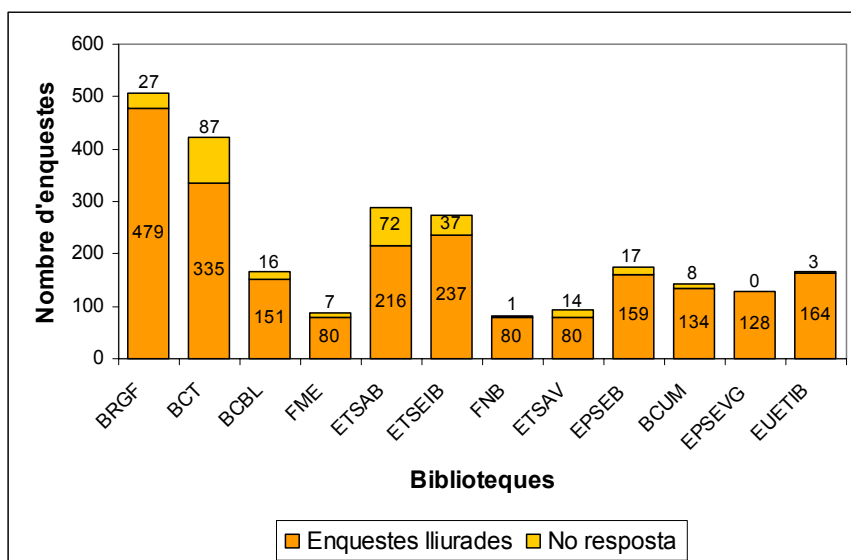
² Vegeu document annex: *Instruccions per a la distribució de les enquestes i la recollida de dades*

2.2.4 La no resposta

El nombre d'enquestes lliurades a cada biblioteca no és el mateix que el nombre d'enquestes que posteriorment es recullen i processen; aquesta diferència en nombre és el que s'anomena la *no resposta*. En aquest estudi sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC la no resposta ha estat del 12,88%. En la taula següent es mostra la distribució de la no resposta per cada biblioteca.

Taula 1. Distribució de la no resposta

BIBLIOTEQUES	Enquestes lliurades	Enquestes respostes	No resposta	
			Nombre	Percentatge
BRGF	479	453	27	5,64
BCT	335	249	87	25,97
BCBL	151	136	16	10,60
FME	80	73	7	8,75
ETSAB	216	144	72	33,33
ETSEIB	237	201	37	15,61
FNB	80	79	1	1,25
ETSAV	80	66	14	17,50
EPSEB	159	143	17	10,69
BCUM	134	126	8	5,97
EPSEVG	128	129	0	0,00
EUETIB	164	161	3	1,83
TOTAL	2.243	1.960	289	12,88



3. TRACTAMENT ESTADÍSTIC DE LES DADES

3.1 ANÀLISI DESCRIPTIVA DE LES DADES

Aquest bloc de preguntes permeten identificar l'usuari que dona resposta a l'enquesta de satisfacció amb dades com l'horari d'utilització de la biblioteca, el temps que habitualment s'està a la biblioteca i l'assiduïtat tant de la visita a la biblioteca com al web de la biblioteca, a més dels motius de la seva estada.

3.1.1 Tipologia d'usuari

El grup d'usuaris més representatiu són els estudiants de 1r cicle amb un 53,6%, seguit dels estudiants de 2n cicle amb un 27,8%.

1. Indica a quin grup pertany:

Estudiant UPC 1r cicle

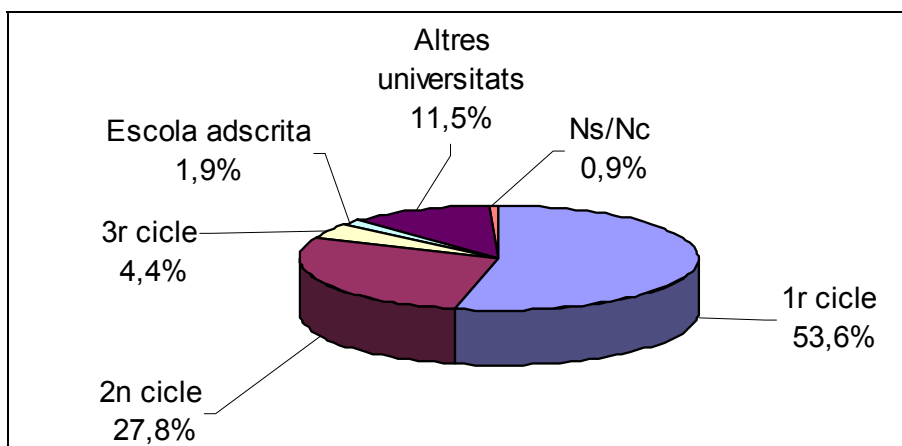
Estudiant UPC 2n cicle

Estudiant UPC 3r cicle

Estudiant escola adscrita

Estudiant altres universitats

Usuaris	Freqüència	Percentatge
Estudiant UPC 1r cicle	1.050	53,6
Estudiant UPC 2n cicle	544	27,8
Estudiant UPC 3r cicle	86	4,4
Estudiant escola adscrita	37	1,9
Estudiant altres universitats	225	11,5
Ns/Nc	18	0,9
Total	1.960	100



3.1.2 Utilització de la biblioteca

3.1.2.1 Horari de visita a la biblioteca

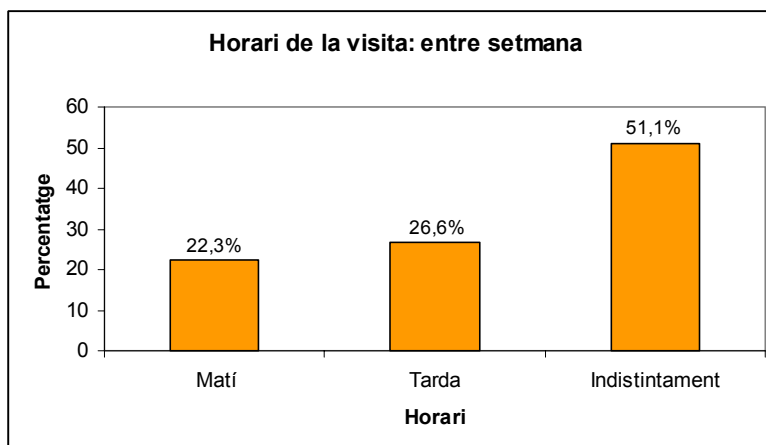
No s'observen diferències importants entre l'assistència a la biblioteca en horari de matí i de tarda, ja sigui entre setmana o caps de setmana.

2. En quin horari acostumes a utilitzar la biblioteca?

Entre setmana:

- **Matí**
- **Tarda**
- **Indistintament**

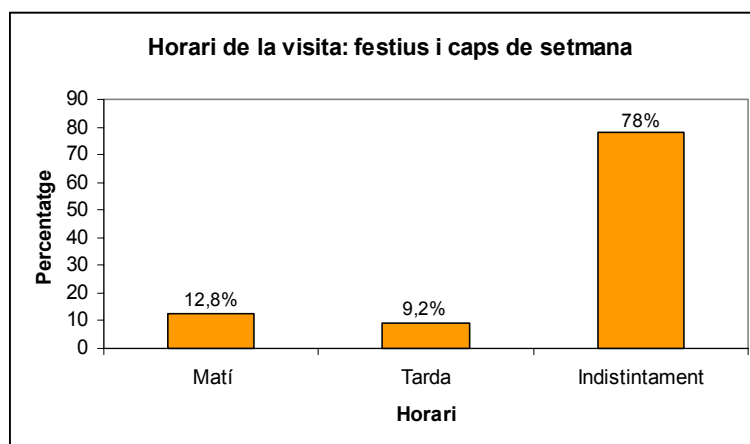
Horari de la visita entre setmana	Freqüència	Percentatge
Matí	428	22,3
Tarda	510	26,6
Indistintament	980	51,1
Total	1.918	97,9



Caps de setmana:

- **Matí**
- **Tarda**
- **Indistintament**

Horari de la visita caps de setmana	Freqüència	Percentatge
Matí	103	12,8
Tarda	74	9,2
Indistintament	629	78
Total	806	41,1



3.1.2.2 Durada de la visita

Per a un 55,5% dels usuaris la durada de la visita a les biblioteques és d'una a tres hores, mentre que per a un 33,1% és de més de 3 hores.

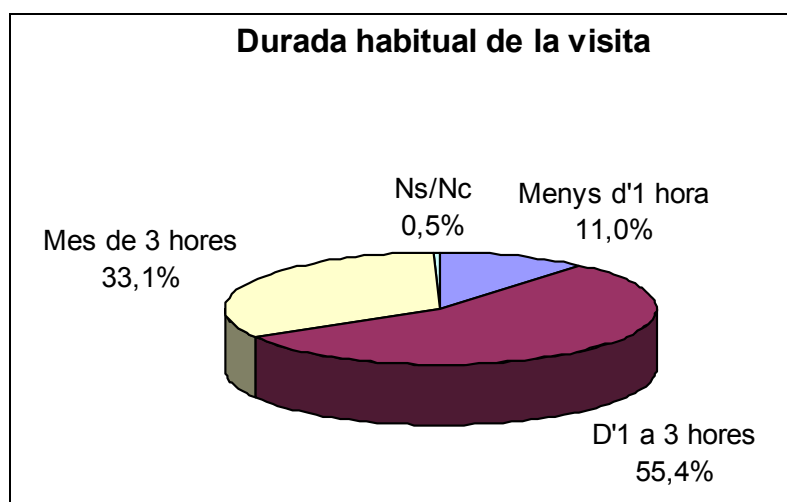
3. Habitualment, quina durada té la teva visita?

Menys d'1 hora

D'1 a 3 hores

Més de 3 hores

Durada habitual de la visita	Freqüència	Percentatge
Menys d'1 hora	216	11
D'1 a 3 hores	1.087	55,5
Mes de 3 hores	648	33,1
Ns/Nc	9	0,5
Total	1.960	100



3.1.2.3 Freqüència de la visita al web i a la biblioteca

Un 39,7% dels enquestats visiten la biblioteca de dos a tres cops a la setmana.

Pel que fa a la freqüència de consulta del web de la biblioteca és majoritàriament esporàdica per un 29,9% dels estudiants.

5. Amb quina freqüència visites la biblioteca?

Cada dia

2 a 3 vegades a la setmana

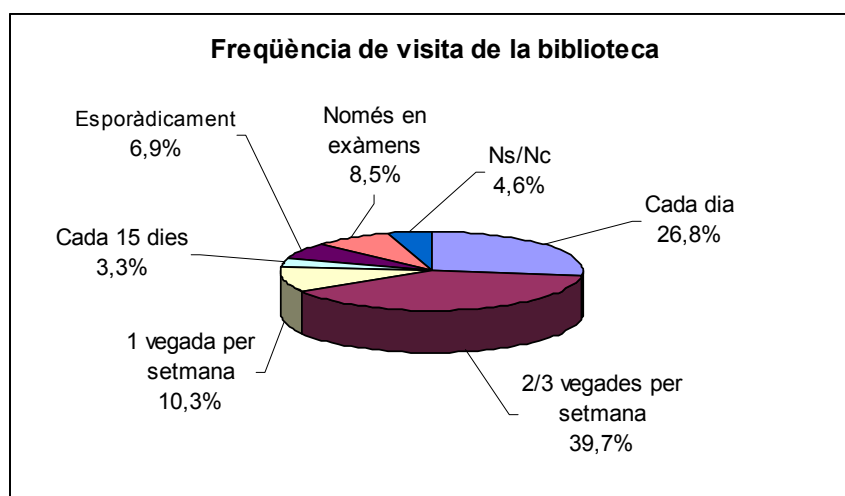
1 vegada a la setmana

Cada 15 dies

Esporàdicament

Només en exàmens

Freqüència de visita de la biblioteca	Freqüència	Percentatge
Cada dia	525	26,8
2/3 vegades per setmana	778	39,7
1 vegada per setmana	201	10,3
Cada 15 dies	64	3,3
Esporàdicament	135	6,9
Només en exàmens	167	8,5
Ns/Nc	90	4,6
Total	1.960	100



5. Amb quina freqüència visites la web de la biblioteca?

Cada dia

2 a 3 vegades a la setmana

1 vegada a la setmana

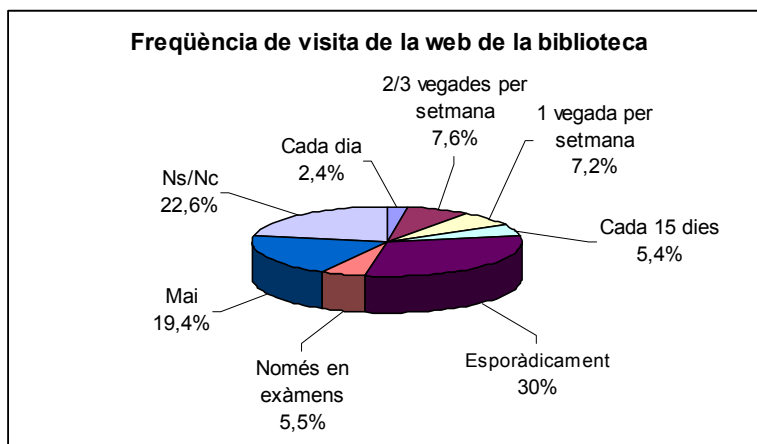
Cada 15 dies

Esporàdicament

Només en exàmens

Mai

Freqüència de visita de la web de la biblioteca	Freqüència	Percentatge
Cada dia	47	2,4
2/3 vegades per setmana	148	7,6
1 vegada per setmana	142	7,2
Cada 15 dies	105	5,4
Esporàdicament	586	29,9
Només en exàmens	108	5,5
Mai	381	19,4
Ns/Nc	443	22,6
Total	1.960	100



3.1.2.4 Ús dels recursos

De la biblioteca

El 87,3% dels estudiants enquestats visiten la biblioteca per treballar amb material propi, mentre que el 44% treballa amb el material disponible a les biblioteques: fons, recursos...

4. En el dia d'avui...

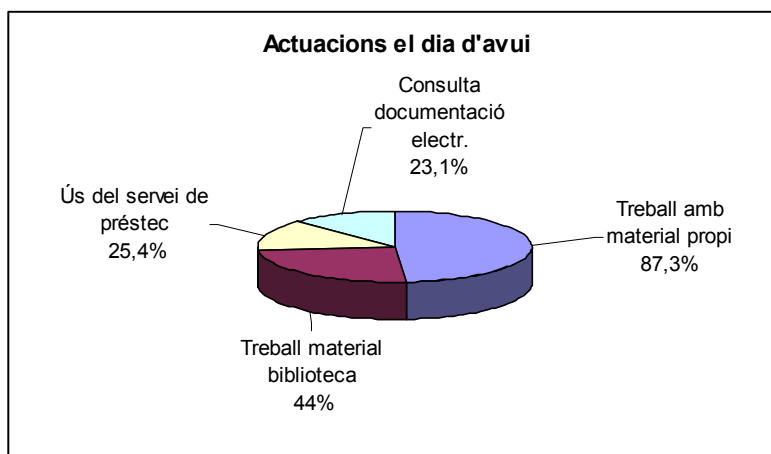
He treballat amb material propi

He treballat amb material de la biblioteca

He utilitzat el servei de préstec

He consultat la documentació electrònica

Actuacions el dia d'avui	Freqüència	Percentatge
Treball amb material propi	1.711	87,3
Treball material biblioteca	862	44
Ús del servei de préstec	497	25,4
Consulta documentació electr.	453	23,1



Del web de la biblioteca

Els recursos més consultats al web de la biblioteca són els apunts i els exàmens amb un 55,6%; seguits de la bibliografia recomanada a la guia docent, consultada per un 42,5% dels estudiants.

6. Què consultes habitualment al web de la biblioteca?

Bibliografia de la guia docent

Apunts i exàmens

Llibres electrònics

Tesis doctorals

Revistes

Sumaris electrònics

Informació sobre la biblioteca

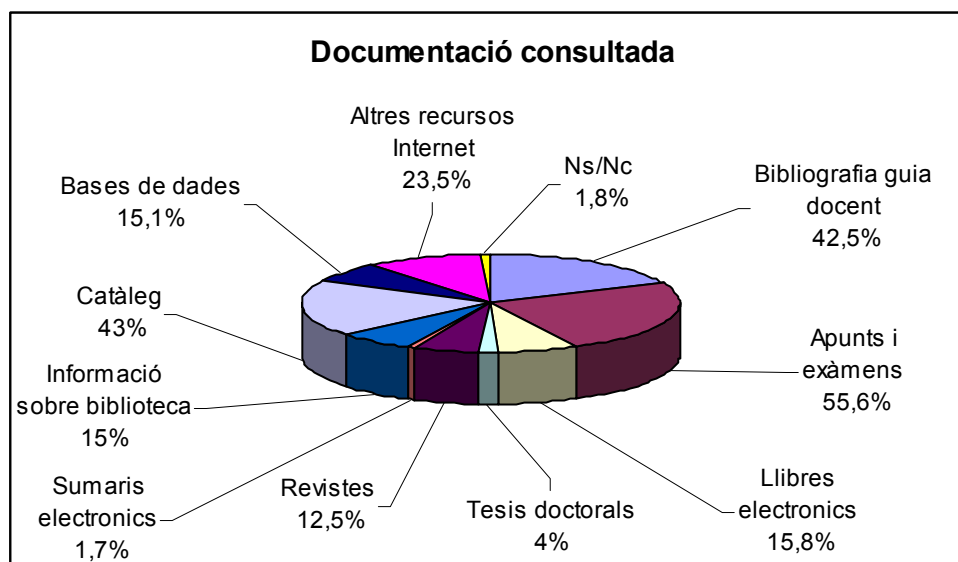
Catàleg

Bases de dades

Altres recursos d'Internet

Documentació consultada*	Freqüència	Percentatge
Bibliografia guia docent	483	42,5
Apunts i exàmens	632	55,6
Llibres electronics	179	15,8
Tesis doctorals	46	4
Revistes	142	12,5
Sumaris electronics	19	1,7
Informació sobre biblioteca	170	15
Catàleg	488	43
Bases de dades	172	15,1
Altres recursos Internet	267	23,5
Ns/Nc	21	1,8

* 1.136 usuaris consulten la web de la biblioteca

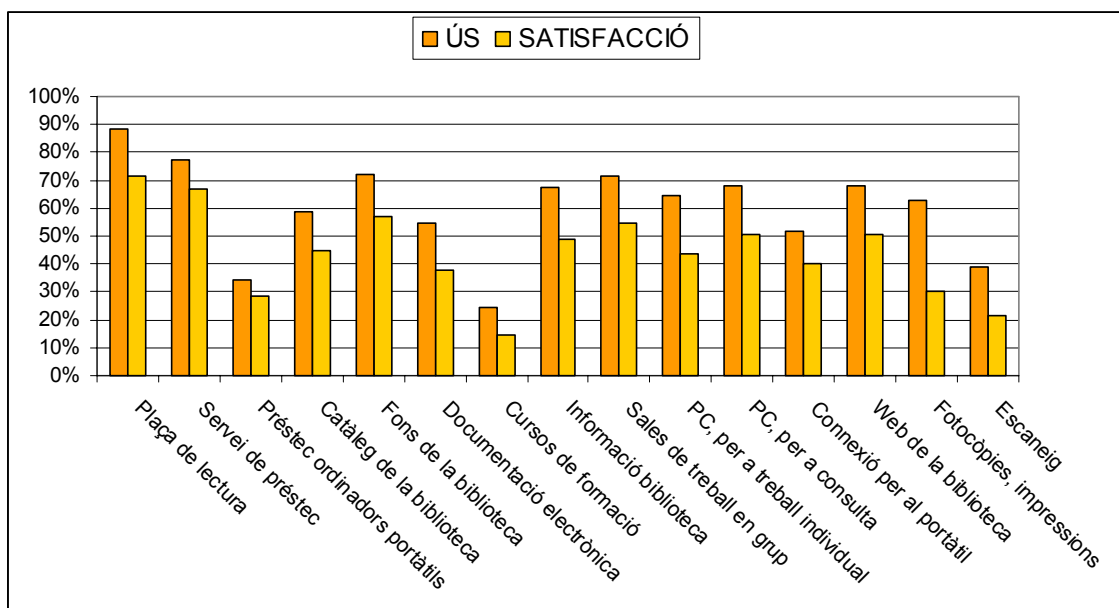


3.2 ANÀLISI DEL GRAU D'ÚS I SATISFACCIÓ: SERVEIS

L'anàlisi del grau d'ús i de la satisfacció s'ha calculat a partir de les respostes obtingudes a la pregunta 7 de l'enquesta de satisfacció, en què es valora el grau de satisfacció dels serveis utilitzats a la biblioteca, l'atenció rebuda per l'usuari i el grau de satisfacció global.

Relació de l'ús dels serveis i el grau de satisfacció³:

	ÚS	SATISFACCIÓ
Plaça de lectura	88,5%	71,4%
Servei de préstec	77,1%	67,0%
Préstec ordinadors portàtils	34,3%	28,4%
Catàleg de la biblioteca	58,9%	44,8%
Fons de la biblioteca	72,2%	56,7%
Documentació electrònica	54,8%	38,1%
Cursos de formació	24,5%	14,5%
Informació biblioteca	67,2%	49,1%
Sales de treball en grup	71,6%	54,8%
PC, per a treball individual	64,7%	43,8%
PC, per a consulta	67,8%	50,6%
Connexió per al portàtil	51,5%	40,4%
Web de la biblioteca	68,0%	50,4%
Fotocòpies, impressions	63,0%	30,0%
Escaneig	39,2%	21,4%

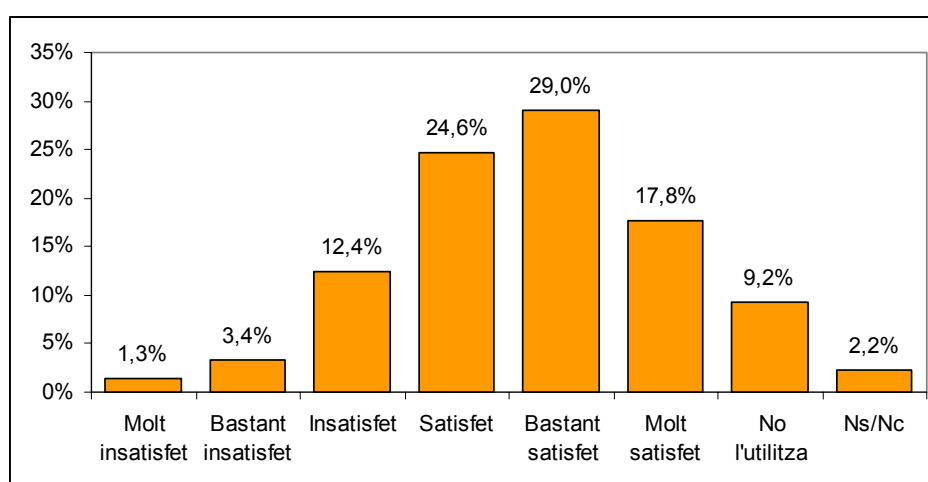


³ Per obtenir el percentatge de satisfacció s'ha tingut en compte les respostes dels usuaris que, dins l'escala de l'1 al 6, tenen un valor superior a 4.

3.2.1 Plaça de lectura

Molt insatisfet **Molt satisfet**
0= No l'utilitza **1 2 3 4 5 6**

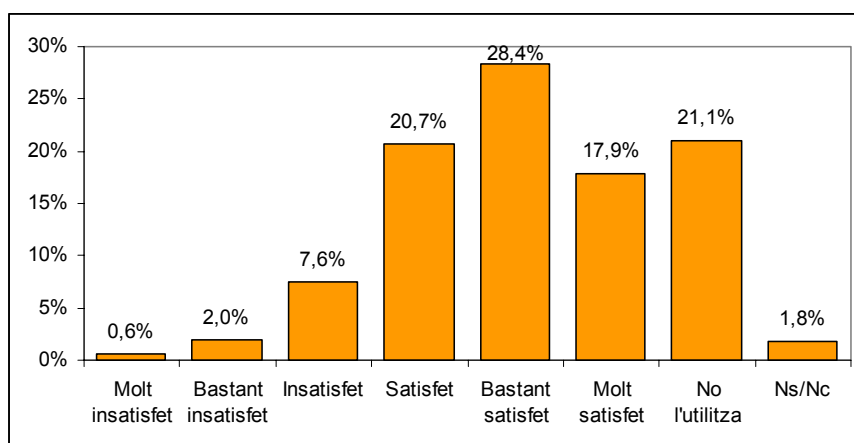
	Període 1		Període 2		Totals	
Grau de satisfacció	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	14	1,4%	12	1,2%	26	1,3%
Bastant insatisfet	27	2,7%	39	4,0%	66	3,4%
Insatisfet	123	12,5%	121	12,4%	244	12,4%
Satisfet	255	25,8%	227	23,3%	482	24,6%
Bastant satisfet	276	28,0%	293	30,1%	569	29,0%
Molt satisfet	179	18,1%	169	17,4%	348	17,8%
No l'utilitza	90	9,1%	91	9,4%	181	9,2%
Ns/Nc	23	2,3%	21	2,2%	44	2,2%
Total	987	100%	973	100%	1.960	100%



3.2.2 Servei de préstec

Molt insatisfet **Molt satisfet**
0= No l'utilitza **1 2 3 4 5 6**

	Període 1		Període 2		Totals	
Grau de satisfacció	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	6	0,6%	5	0,5%	11	0,6%
Bastant insatisfet	22	2,2%	17	1,7%	39	2,0%
Insatisfet	71	7,2%	77	7,9%	148	7,6%
Satisfet	212	21,5%	193	19,8%	405	20,7%
Bastant satisfet	264	26,7%	293	30,1%	557	28,4%
Molt satisfet	178	18,0%	173	17,8%	351	17,9%
No l'utilitza	217	22,0%	196	20,1%	413	21,1%
Ns/Nc	17	1,7%	19	2,0%	36	1,8%
Total	987	100%	973	100%	1.960	100%

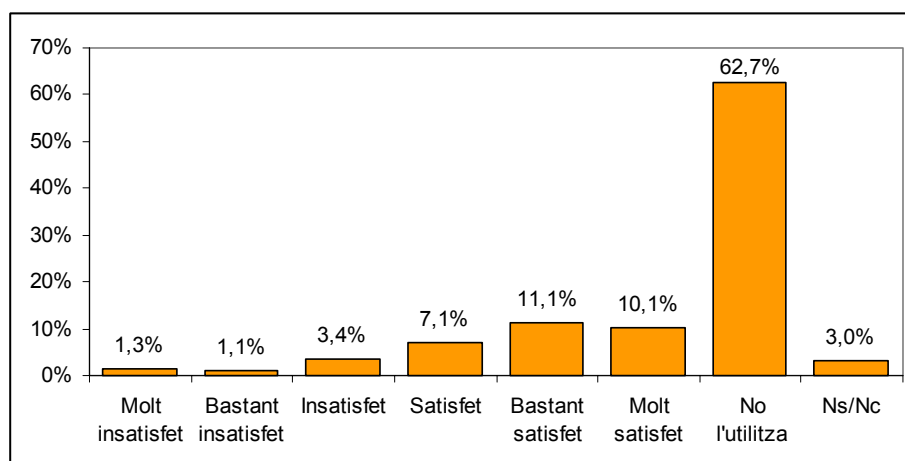


3.2.3 Servei de préstec d'ordinadors portàtils

0= No l'utilitza

Molt insatisfet *Molt satisfet*
1 2 3 4 5 6

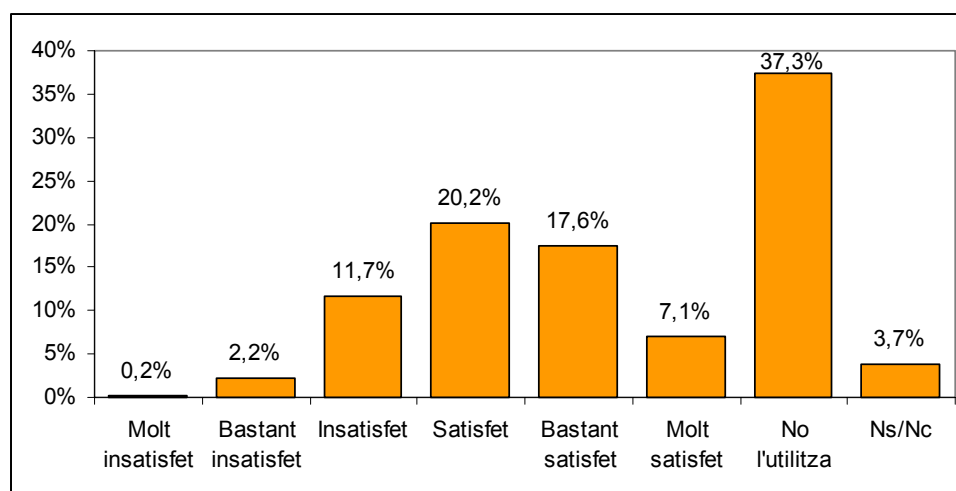
Grau de satisfacció	Període 1		Període 2		Totals	
	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	10	1,4%	8	1,1%	18	1,3%
Bastant insatisfet	6	0,9%	10	1,4%	16	1,1%
Insatisfet	22	3,1%	26	3,7%	48	3,4%
Satisfet	38	5,4%	62	8,9%	100	7,1%
Bastant satisfet	51	7,2%	105	15,1%	156	11,1%
Molt satisfet	48	6,8%	94	13,5%	142	10,1%
No l'utilitza	509	72,2%	370	53,2%	879	62,7%
Ns/Nc	21	3,0%	21	3,0%	42	3,0%
Total	705	100%	696	100%	1.401	100%



3.2.4 Catàleg de la biblioteca

Molt insatisfet **Molt satisfet**
0= No l'utilitza **1** **2** **3** **4** **5** **6**

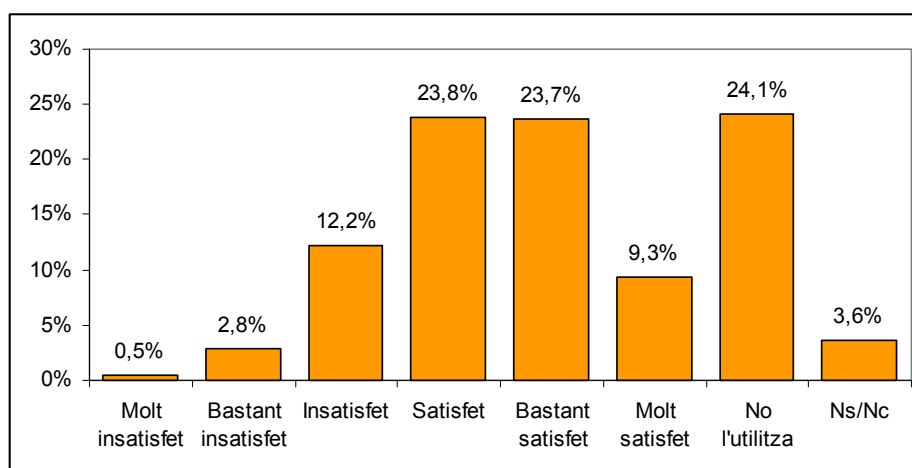
	Període 1		Període 2		Totals	
Grau de satisfacció	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	2	0,2%	1	0,1%	3	0,2%
Bastant insatisfet	25	2,5%	19	2,0%	44	2,2%
Insatisfet	105	10,6%	125	12,8%	230	11,7%
Satisfet	215	21,8%	180	18,5%	395	20,2%
Bastant satisfet	176	17,8%	168	17,3%	344	17,6%
Molt satisfet	69	7,0%	70	7,2%	139	7,1%
No l'utilitza	358	36,3%	374	38,4%	732	37,3%
Ns/Nc	37	3,7%	36	3,7%	73	3,7%
Total	987	100%	973	100%	1.960	100%



3.2.5 Fons

Molt insatisfet **Molt satisfet**
0= No l'utilitza **1** **2** **3** **4** **5** **6**

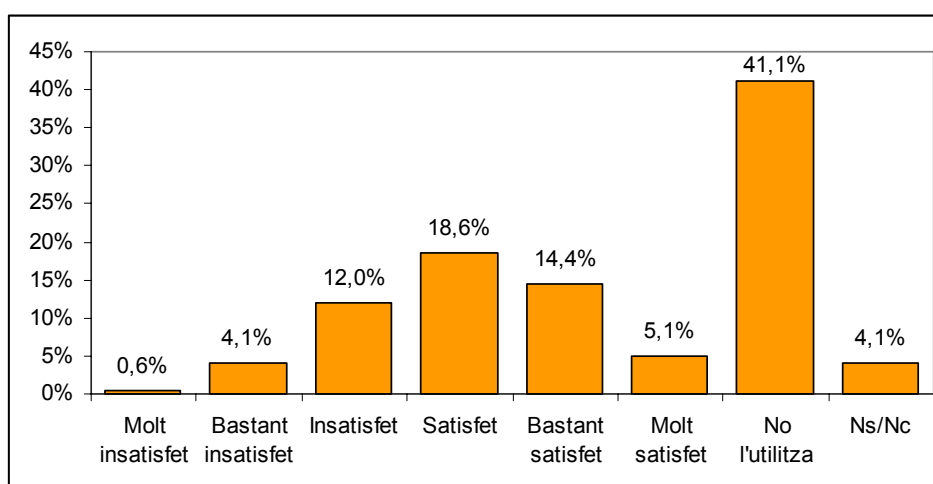
	Període 1		Període 2		Totals	
Grau de satisfacció	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	5	0,5%	5	0,5%	10	0,5%
Bastant insatisfet	35	3,5%	20	2,1%	55	2,8%
Insatisfet	131	13,3%	108	11,1%	239	12,2%
Satisfet	222	22,5%	244	25,1%	466	23,8%
Bastant satisfet	224	22,7%	240	24,7%	464	23,7%
Molt satisfet	99	10,0%	83	8,5%	182	9,3%
No l'utilitza	236	23,9%	237	24,4%	473	24,1%
Ns/Nc	35	3,5%	36	3,7%	71	3,6%
Total	987	100%	973	100%	1.960	100%



3.2.6 Documentació electrònica

0= No l'utilitza **Molt insatisfet** **Molt satisfet**
 1 **2** **3** **4** **5** **6**

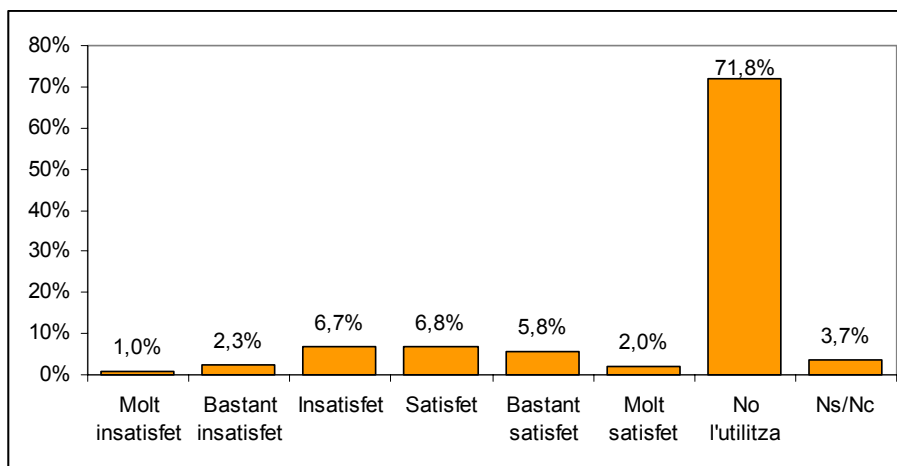
Grau de satisfacció	Període 1		Període 2		Totals	
	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	5	0,5%	6	0,6%	11	0,6%
Bastant insatisfet	41	4,2%	40	4,1%	81	4,1%
Insatisfet	117	11,9%	119	12,2%	236	12,0%
Satisfet	182	18,4%	182	18,7%	364	18,6%
Bastant satisfet	142	14,4%	141	14,5%	283	14,4%
Molt satisfet	53	5,4%	46	4,7%	99	5,1%
No l'utilitza	409	41,4%	396	40,7%	805	41,1%
Ns/Nc	38	3,9%	43	4,4%	81	4,1%
Total	987	100%	973	100%	1.960	100%



3.2.7 Cursos de formació

Molt insatisfet **Molt satisfet**
0= No l'utilitza **1** **2** **3** **4** **5** **6**

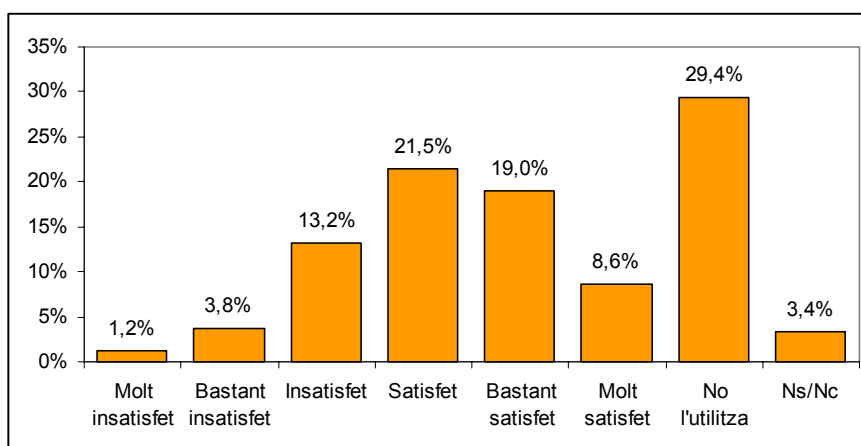
	Període 1		Període 2		Totals	
Grau de satisfacció	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	9	0,9%	10	1,0%	19	1,0%
Bastant insatisfet	24	2,4%	21	2,2%	45	2,3%
Insatisfet	61	6,2%	70	7,2%	131	6,7%
Satisfet	72	7,3%	61	6,3%	133	6,8%
Bastant satisfet	54	5,5%	59	6,1%	113	5,8%
Molt satisfet	17	1,7%	22	2,3%	39	2,0%
No l'utilitza	720	72,9%	687	70,6%	1.407	71,8%
Ns/Nc	30	3,0%	43	4,4%	73	3,7%
Total	987	100%	973	100%	1.960	100%



3.2.8 Informació sobre la biblioteca i el seu funcionament

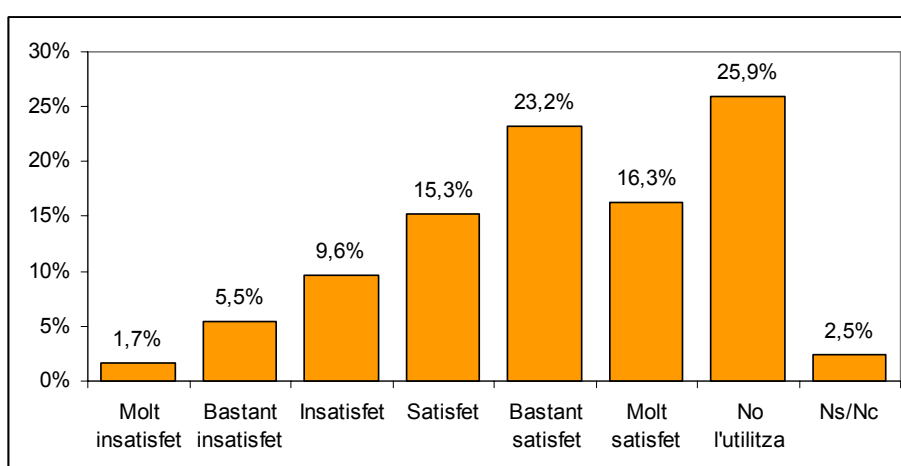
Molt insatisfet **Molt satisfet**
0= No l'utilitza **1** **2** **3** **4** **5** **6**

	Període 1		Període 2		Totals	
Grau de satisfacció	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	13	1,3%	11	1,1%	24	1,2%
Bastant insatisfet	40	4,1%	34	3,5%	74	3,8%
Insatisfet	133	13,5%	125	12,8%	258	13,2%
Satisfet	224	22,7%	197	20,2%	421	21,5%
Bastant satisfet	171	17,3%	201	20,7%	372	19,0%
Molt satisfet	87	8,8%	82	8,4%	169	8,6%
No l'utilitza	289	29,3%	287	29,5%	576	29,4%
Ns/Nc	30	3,0%	36	3,7%	66	3,4%
Totals	987	100%	973	100%	1.960	100%



3.2.9 Sales de treball en grup

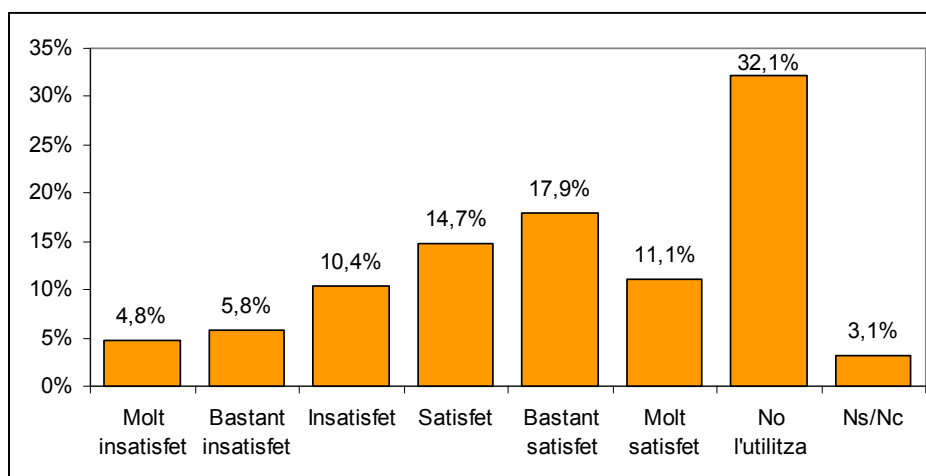
	<i>Molt insatisfet</i>			<i>Molt satisfet</i>		
	1	2	3	4	5	6
<i>0= No l'utilitza</i>						
	Període 1		Període 2		Totals	
Grau de satisfacció	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	6	1,6%	7	1,8%	13	1,7%
Bastant insatisfet	18	4,7%	24	6,2%	42	5,5%
Insatisfet	41	10,8%	33	8,5%	74	9,6%
Satisfet	57	15,0%	60	15,5%	117	15,3%
Bastant satisfet	85	22,4%	93	24,0%	178	23,2%
Molt satisfet	57	15,0%	68	17,6%	125	16,3%
No l'utilitza	110	28,9%	89	23,0%	199	25,9%
Ns/Nc	6	1,6%	13	3,4%	19	2,5%
Totals	380	100%	387	100%	767	100%



3.2.10 PC per a treball individual

Molt insatisfet **Molt satisfet**
0= No l'utilitza **1 2 3 4 5 6**

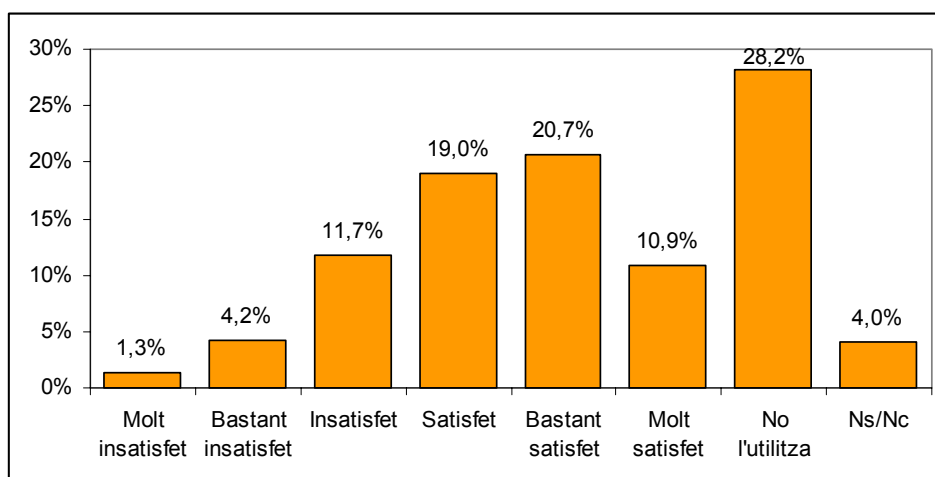
	Període 1		Període 2		Totals	
Grau de satisfacció	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	48	6,0%	29	3,6%	77	4,8%
Bastant insatisfet	59	7,3%	33	4,1%	92	5,8%
Insatisfet	83	10,3%	83	10,4%	166	10,4%
Satisfet	111	13,8%	124	15,6%	235	14,7%
Bastant satisfet	137	17,1%	150	18,8%	287	17,9%
Molt satisfet	89	11,1%	89	11,2%	178	11,1%
No l'utilitza	257	32,0%	257	32,3%	514	32,1%
Ns/Nc	19	2,4%	31	3,9%	50	3,1%
Totals	803	100%	796	100%	1.599	100%



3.2.11 PC per a consulta dels recursos de la biblioteca

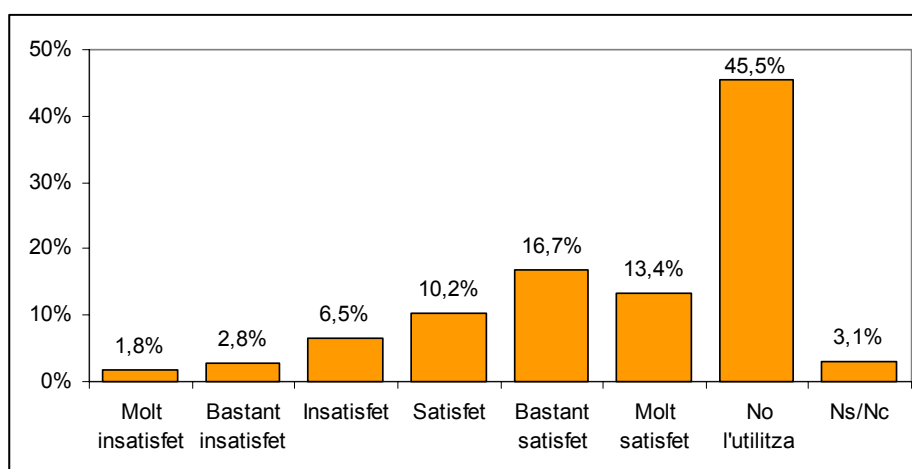
Molt insatisfet **Molt satisfet**
0= No l'utilitza **1 2 3 4 5 6**

	Període 1		Període 2		Totals	
Grau de satisfacció	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	20	2,0%	6	0,6%	26	1,3%
Bastant insatisfet	45	4,6%	37	3,8%	82	4,2%
Insatisfet	119	12,1%	110	11,3%	229	11,7%
Satisfet	192	19,5%	181	18,6%	373	19,0%
Bastant satisfet	190	19,3%	215	22,1%	405	20,7%
Molt satisfet	110	11,1%	103	10,6%	213	10,9%
No l'utilitza	277	28,1%	276	28,4%	553	28,2%
Ns/Nc	34	3,4%	45	4,6%	79	4,0%
Totals	987	100%	973	100%	1.960	100%



3.2.12 Connexió per al portàtil

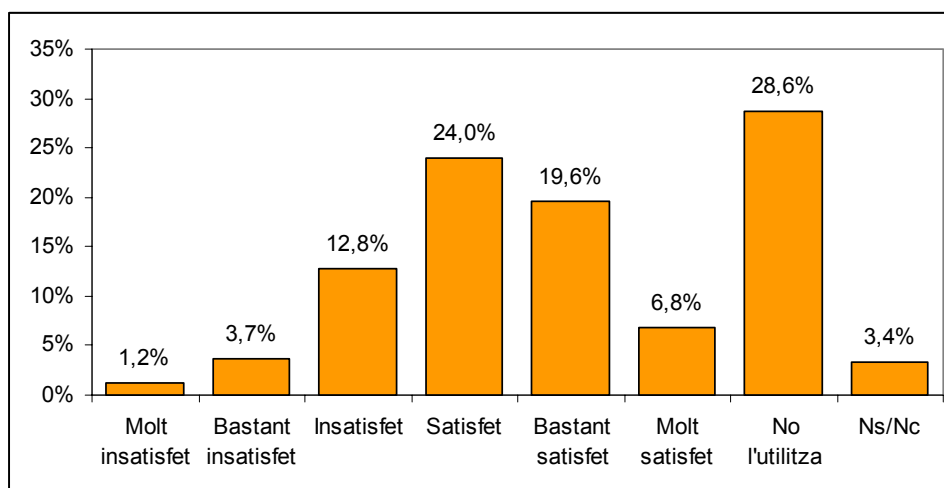
	<i>Molt insatisfet</i>			<i>Molt satisfet</i>		
	1	2	3	4	5	6
0= No l'utilitza						
	Període 1		Període 2		Totals	
Grau de satisfacció	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	16	1,7%	16	1,8%	32	1,8%
Bastant insatisfet	24	2,6%	26	2,9%	50	2,8%
Insatisfet	58	6,3%	61	6,8%	119	6,5%
Satisfet	89	9,7%	97	10,8%	186	10,2%
Bastant satisfet	134	14,6%	170	18,8%	304	16,7%
Molt satisfet	123	13,4%	121	13,4%	244	13,4%
No l'utilitza	447	48,9%	379	42,0%	826	45,5%
Ns/Nc	24	2,6%	32	3,5%	56	3,1%
Totals	915	100%	902	100%	1.817	100%



3.2.13 Web de la biblioteca

Molt insatisfet **Molt satisfet**
0= No l'utilitza **1** **2** **3** **4** **5** **6**

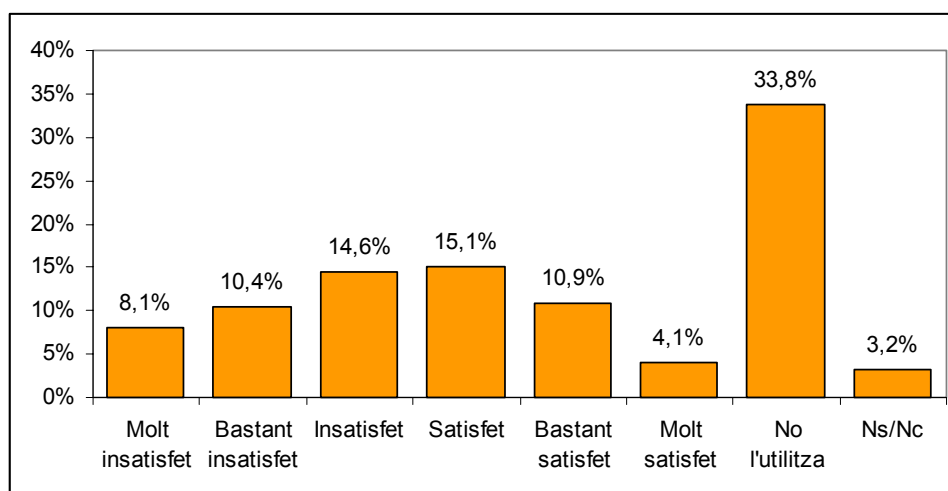
	Període 1		Període 2		Totals	
Grau de satisfacció	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	15	1,5%	9	0,9%	24	1,2%
Bastant insatisfet	31	3,1%	41	4,2%	72	3,7%
Insatisfet	123	12,5%	127	13,1%	250	12,8%
Satisfet	239	24,2%	231	23,7%	470	24,0%
Bastant satisfet	201	20,4%	183	18,8%	384	19,6%
Molt satisfet	67	6,8%	66	6,8%	133	6,8%
No l'utilitza	283	28,7%	278	28,6%	561	28,6%
Ns/Nc	28	2,8%	38	3,9%	66	3,4%
Totals	987	100%	973	100%	1.960	100%



3.2.14 Fotocòpies, impressions

Molt insatisfet **Molt satisfet**
0= No l'utilitza **1** **2** **3** **4** **5** **6**

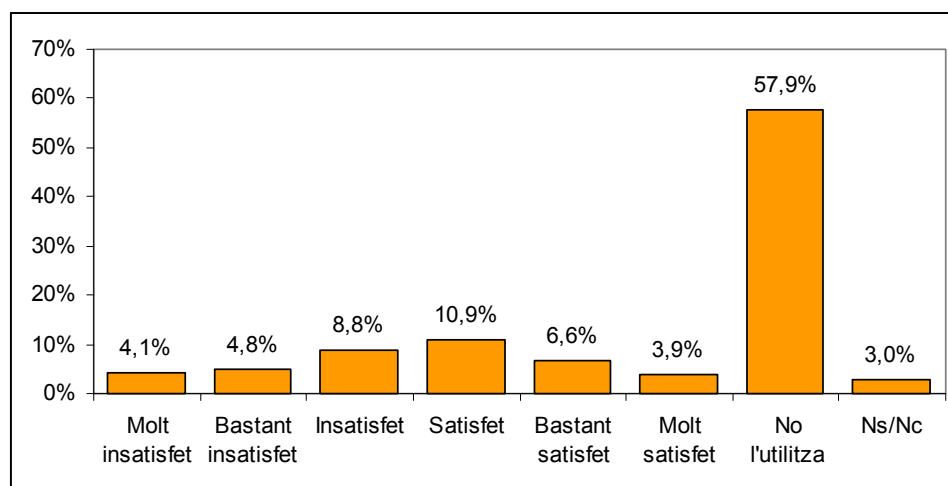
	Període 1		Període 2		Totals	
Grau de satisfacció	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	63	7,2%	78	9,0%	141	8,1%
Bastant insatisfet	83	9,4%	98	11,3%	181	10,4%
Insatisfet	122	13,8%	132	15,3%	254	14,6%
Satisfet	145	16,5%	118	13,7%	263	15,1%
Bastant satisfet	91	10,3%	99	11,5%	190	10,9%
Molt satisfet	38	4,3%	33	3,8%	71	4,1%
No l'utilitza	316	35,9%	274	31,7%	590	33,8%
Ns/Nc	23	2,6%	32	3,7%	55	3,2%
Totals	881	100%	864	100%	1.745	100%



3.2.15 Escaneig

0= No l'utilitza *Molt insatisfet* *Molt satisfet*
 1 2 3 4 5 6

Grau de satisfacció	Període 1		Període 2		Totals	
	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	25	4,1%	25	4,1%	50	4,1%
Bastant insatisfet	22	3,6%	36	6,0%	58	4,8%
Insatisfet	46	7,6%	61	10,1%	107	8,8%
Satisfet	59	9,7%	73	12,1%	132	10,9%
Bastant satisfet	41	6,8%	39	6,5%	80	6,6%
Molt satisfet	16	2,6%	31	5,1%	47	3,9%
No l'utilitza	382	63,0%	318	52,6%	700	57,9%
Ns/Nc	15	2,5%	21	3,5%	36	3,0%
Totals	606	100%	604	100%	1.210	100%



3.3 ANÀLISI DE LA INSATISFACCIÓ: SERVEIS

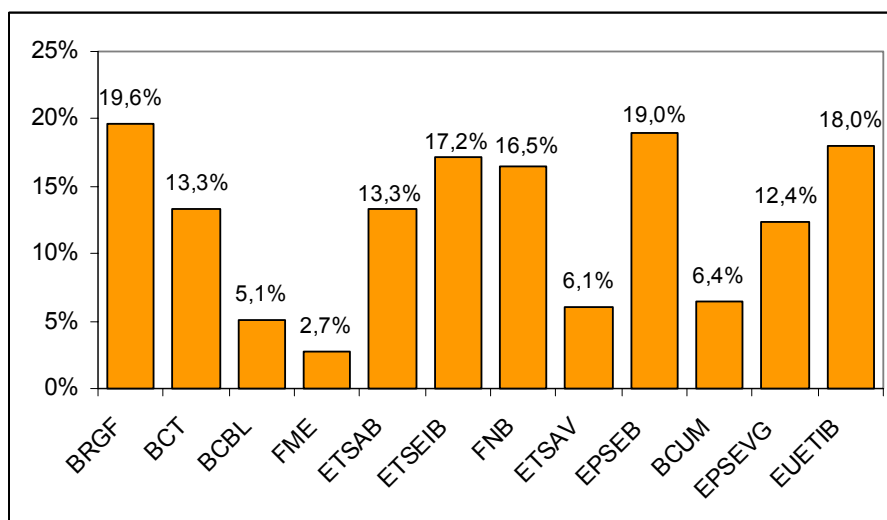
Un dels aspectes més interessants de l'enquesta de satisfacció consisteix en detectar i analitzar els motius de la no satisfacció dels usuaris de les biblioteques de la UPC. La insatisfacció correspon a les respostes dels usuaris que, en una escala de l'1 al 6, tenen un valor inferior a 4.

Per aquest motiu, es calcula el nivell d'insatisfacció general a partir de les dades de la pregunta 7 del qüestionari, que fa referència al nivell de satisfacció de l'usuari, tant dels serveis utilitzats com de la visita i el personal de la biblioteca.

Grau d'insatisfacció obtinguda el dia de la visita

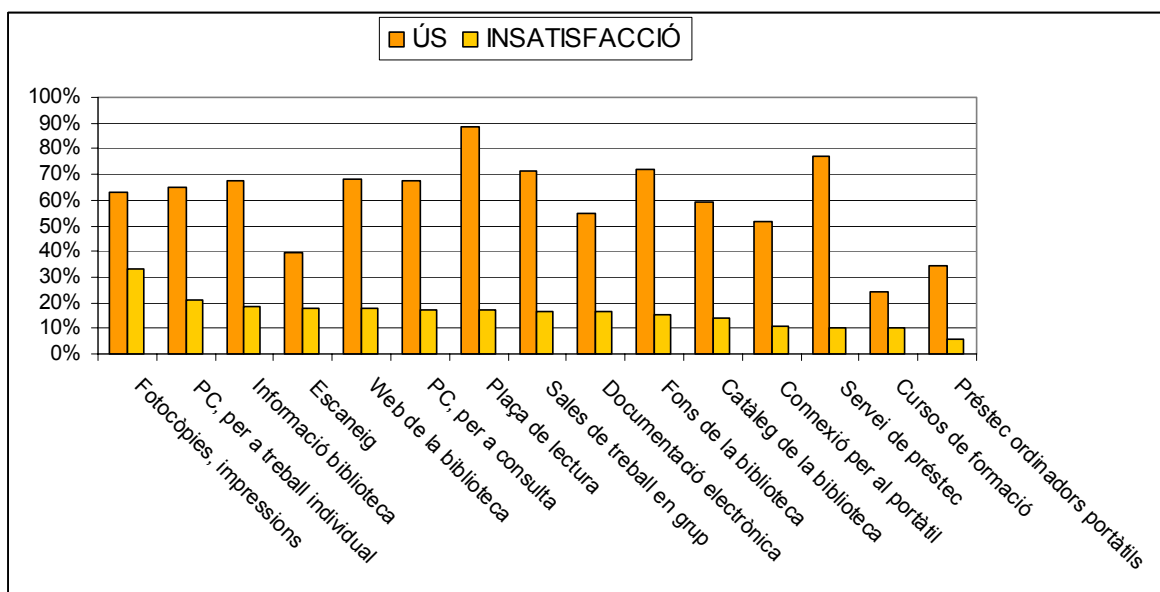
El nivell d'insatisfacció general correspon a un 14,3% (en l'edició anterior va ser d'un 15,8%).

INSATISFACCIÓ	
BRGF	19,6%
BCT	13,3%
BCBL	5,1%
FME	2,7%
ETSAB	13,3%
ETSEIB	17,2%
FNB	16,5%
ETSAV	6,1%
EPSEB	19,0%
BCUM	6,4%
EPSEVG	12,4%
EUETIB	18,0%
TOTAL	14,3%



Grau d'insatisfacció dels serveis oferts per la biblioteca

	ÚS	INSATISFACCIÓ
Fotocòpies, impressions	63,0%	33,0%
PC, per a treball individual	64,7%	21,0%
Informació biblioteca	67,2%	18,2%
Escaneig	39,2%	17,8%
Web de la biblioteca	68,0%	17,7%
PC, per a consulta	67,8%	17,2%
Plaça de lectura	88,5%	17,1%
Sales de treball en grup	71,6%	16,8%
Documentació electrònica	54,8%	16,7%
Fons de la biblioteca	72,2%	15,5%
Catàleg de la biblioteca	58,9%	14,1%
Connexió per al portàtil	51,5%	11,1%
Servei de préstec	77,1%	10,1%
Cursos de formació	24,5%	9,9%
Préstec ordinadors portàtils	34,3%	5,9%



Els serveis amb els quals els estudiants es troben més insatisfets són el de fotocòpies, impressions, el PC per a treball individual i la informació sobre la biblioteca amb un 33%, 21% i 18,2%.

3.4 ANÀLISI DEL GRAU D'ÚS I SATISFACCIÓ: ACCÉS I NIVELL DE CONFORT

En aquest bloc de preguntes es vol conèixer quin grau de confortabilitat tenen els usuaris a les biblioteques de la UPC.

Per tal de facilitar la interpretació de les dades s'han recodificat les sis categories d'aquesta variable en tres:

- BAIXA: si el grau de satisfacció és molt insatisfet, bastant insatisfet o insatisfet
- NORMAL: si el grau de satisfacció és satisfet
- ALTA: si el grau de satisfacció que obtenim és bastant o molt satisfet

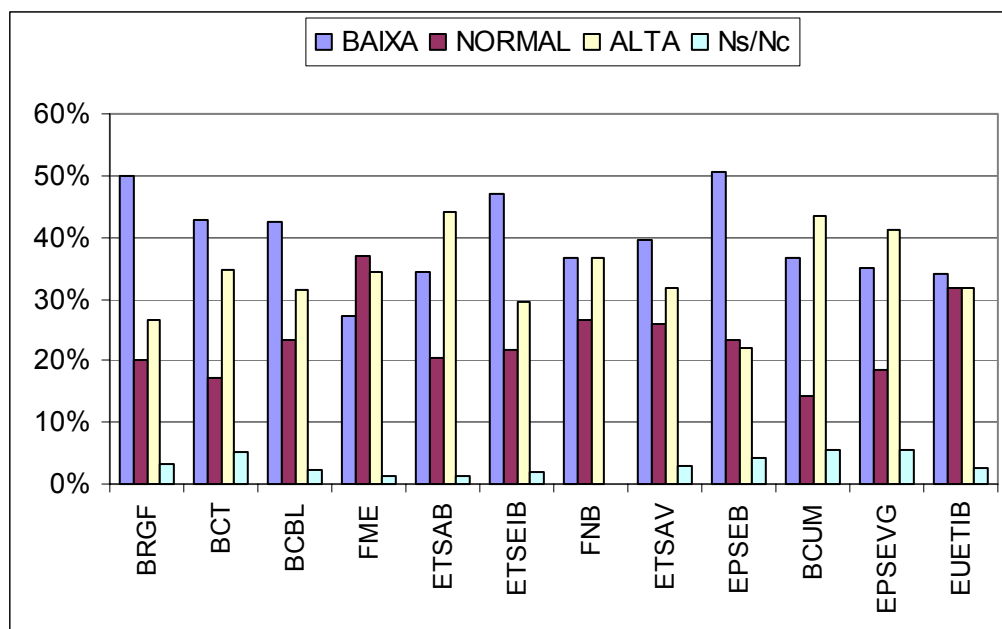
3.4.1 Horari d'obertura

Respecte a l'horari d'obertura, el 54,4% té un grau de satisfacció normal o alt mentre que el 42,3% dels usuaris tenen un grau de satisfacció baix.

Les biblioteques on els usuaris estan més insatisfets són l'EPSEB, la BRGF i l'ETSEIB amb un 50,7%, 49,9% i 47% respectivament.

BIBLIOTEQUES	GRAU DE SATISFACCIÓ						Ns/Nc
	Molt insatisfet	Bastant insatisfet	Insatisfet	Satisfet	Bastant satisfet	Molt satisfet	
BRGF	14,6%	18,1%	17,2%	20,1%	18,1%	8,6%	3,3%
BCT	13,3%	11,3%	18,1%	17,3%	24,2%	10,5%	5,2%
BCBL	15,4%	13,2%	14,0%	23,5%	20,6%	11,0%	2,2%
FME	1,4%	8,2%	17,8%	37,0%	24,7%	9,6%	1,4%
ETSAB	6,3%	9,8%	18,2%	20,3%	35,7%	8,4%	1,4%
ETSEIB	9,8%	18,1%	19,1%	21,6%	21,1%	8,3%	2,0%
FNB	11,4%	8,9%	16,5%	26,6%	24,1%	12,7%	
ETSAV	6,1%	6,1%	27,3%	25,8%	27,3%	4,5%	3,0%
EPSEB	16,9%	14,1%	19,7%	23,2%	13,4%	8,5%	4,2%
BCUM	10,3%	10,3%	15,9%	14,3%	22,2%	21,4%	5,6%
EPSEVG	12,4%	10,9%	11,6%	18,6%	25,6%	15,5%	5,4%
EUETIB	3,7%	9,3%	21,1%	31,7%	23,0%	8,7%	2,5%
TOTAL	11,3%	13,2%	17,8%	21,9%	22,2%	10,3%	3,3%

BIBLIOTEQUES	BAIXA	NORMAL	ALTA	Ns/Nc
BRGF	49,9%	20,1%	26,7%	3,3%
BCT	42,7%	17,3%	34,7%	5,2%
BCBL	42,6%	23,5%	31,6%	2,2%
FME	27,4%	37,0%	34,3%	1,4%
ETSAB	34,3%	20,3%	44,1%	1,4%
ETSEIB	47,0%	21,6%	29,4%	2,0%
FNB	36,8%	26,6%	36,8%	0,0%
ETSAV	39,5%	25,8%	31,8%	3,0%
EPSEB	50,7%	23,2%	21,9%	4,2%
BCUM	36,5%	14,3%	43,6%	5,6%
EPSEVG	34,9%	18,6%	41,1%	5,4%
EUETIB	34,1%	31,7%	31,7%	2,5%
TOTAL	42,3%	21,9%	32,5%	3,3%

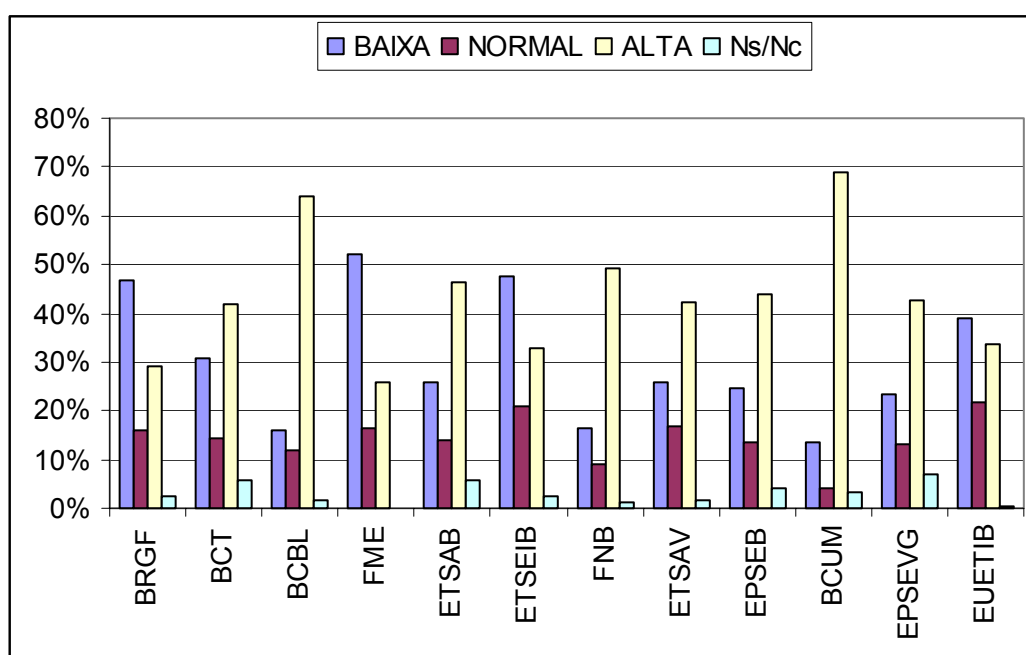


3.4.2 Climatització de la biblioteca

El 55,8% dels estudiants consideren que la climatització de la biblioteca és adequada (entenent com a adequada el grup d'usuaris que declaren tenir un grau de satisfacció normal i alt); mentre que el 33,5% la considera inadequada.

BIBLIOTEQUES	GRAU DE SATISFACCIÓ						Ns/Nc
	Molt insatisfet	Bastant insatisfet	Insatisfet	Satisfet	Bastant satisfet	Molt satisfet	
BRGF	14,8%	16,1%	15,9%	21,2%	21,4%	7,9%	2,6%
BCT	7,7%	8,5%	14,5%	21,8%	21,8%	20,2%	5,6%
BCBL	2,2%	2,2%	11,8%	18,4%	32,4%	31,6%	1,5%
FME	17,8%	17,8%	16,4%	21,9%	17,8%	8,2%	*
ETSAB	4,2%	7,7%	14,0%	22,4%	36,4%	9,8%	5,6%
ETSEIB	14,2%	12,3%	21,1%	17,2%	22,5%	10,3%	2,5%
FNB	*	7,6%	8,9%	32,9%	29,1%	20,3%	1,3%
ETSAV	*	9,1%	16,7%	30,3%	28,8%	13,6%	1,5%
EPSEB	4,2%	7,0%	13,4%	27,5%	27,5%	16,2%	4,2%
BCUM	4,0%	5,6%	4,0%	14,3%	32,5%	36,5%	3,2%
EPSEVG	3,1%	7,0%	13,2%	27,1%	24,0%	18,6%	7,0%
EUETIB	8,1%	9,3%	21,7%	26,7%	24,2%	9,3%	0,6%
TOTAL	8,4%	10,2%	14,9%	22,4%	25,4%	15,5%	3,2%

BIBLIOTEQUES	BAIXA	NORMAL	ALTA	Ns/Nc
BRGF	46,8%	15,9%	29,3%	2,6%
BCT	30,7%	14,5%	42,0%	5,6%
BCBL	16,2%	11,8%	64,0%	1,5%
FME	52,0%	16,4%	26,0%	*
ETSAB	25,9%	14,0%	46,2%	5,6%
ETSEIB	47,6%	21,1%	32,8%	2,5%
FNB	16,5%	8,9%	49,4%	1,3%
ETSAV	25,8%	16,7%	42,4%	1,5%
EPSEB	24,6%	13,4%	43,7%	4,2%
BCUM	13,6%	4,0%	69,0%	3,2%
EPSEVG	23,3%	13,2%	42,6%	7,0%
EUETIB	39,1%	21,7%	33,5%	0,6%
TOTAL	33,5%	14,9%	40,9%	3,2%

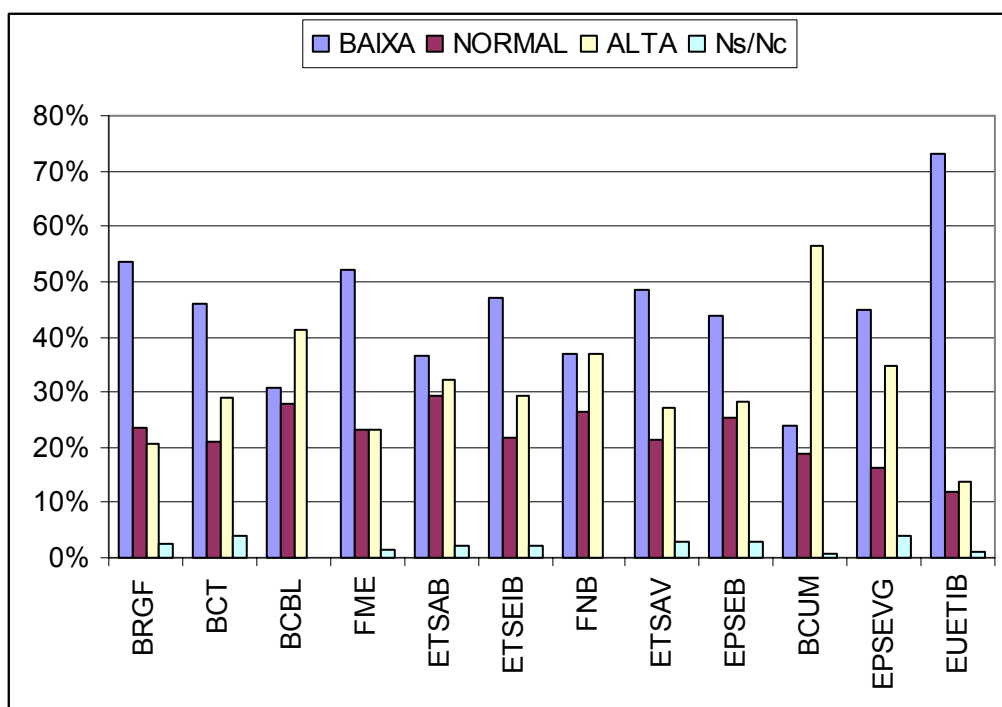


3.4.3 Grau de silenci

El grau de silenci de la biblioteca és un dels aspectes pitjors valorats ja que el 49,2% dels estudiants mostren un grau de satisfacció baix.

BIBLIOTEQUES	GRAU DE SATISFACCIÓ						
	Molt insatisfet	Bastant insatisfet	Insatisfet	Satisfet	Bastant satisfet	Molt satisfet	Ns/Nc
BRGF	17,7%	20,3%	15,5%	23,4%	17,2%	3,5%	2,4%
BCT	6,9%	14,1%	25,0%	21,0%	20,6%	8,5%	4,0%
BCBL	2,9%	11,8%	16,2%	27,9%	26,5%	14,7%	*
FME	4,1%	21,9%	26,0%	23,3%	17,8%	5,5%	1,4%
ETSAB	6,3%	11,9%	18,2%	29,4%	25,9%	6,3%	2,1%
ETSEIB	9,8%	18,1%	19,1%	21,6%	21,1%	8,3%	2,0%
FNB	11,4%	8,9%	16,5%	26,6%	24,1%	12,7%	*
ETSAV	7,6%	19,7%	21,2%	21,2%	19,7%	7,6%	3,0%
EPSEB	14,1%	10,6%	19,0%	25,4%	16,2%	12,0%	2,8%
BCUM	4,0%	4,0%	15,9%	19,0%	31,7%	24,6%	0,8%
EPSEVG	9,3%	17,8%	17,8%	16,3%	24,0%	10,9%	3,9%
EUETIB	14,3%	21,7%	37,3%	11,8%	11,2%	2,5%	1,2%
TOTAL	11,9%	17,1%	20,2%	21,3%	19,6%	7,8%	2,1%

BIBLIOTEQUES	BAIXA	NORMAL	ALTA	Ns/Nc
BRGF	53,5%	23,4%	20,7%	2,4%
BCT	46,0%	21,0%	29,1%	4,0%
BCBL	30,9%	27,9%	41,2%	*
FME	52,0%	23,3%	23,3%	1,4%
ETSAB	36,4%	29,4%	32,2%	2,1%
ETSEIB	47,0%	21,6%	29,4%	2,0%
FNB	36,8%	26,6%	36,8%	*
ETSAV	48,5%	21,2%	27,3%	3,0%
EPSEB	43,7%	25,4%	28,2%	2,8%
BCUM	23,9%	19,0%	56,3%	0,8%
EPSEVG	44,9%	16,3%	34,9%	3,9%
EUETIB	73,3%	11,8%	13,7%	1,2%
TOTAL	49,2%	21,3%	27,4%	2,1%

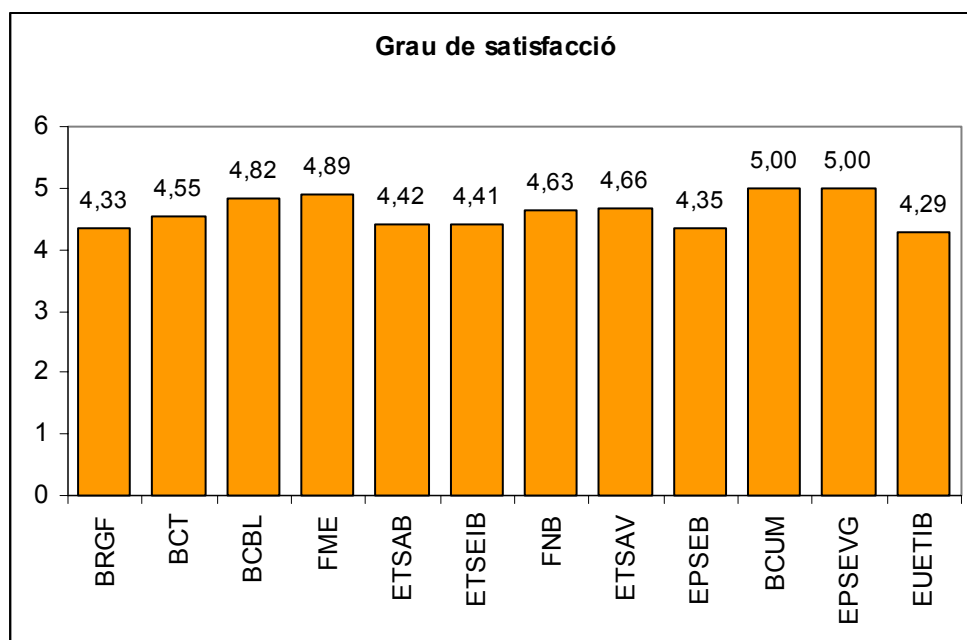


3.5 ANÀLISI DEL GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL I ATENCIÓ A L'USUARI

3.5.1 Visita a la biblioteca

El nivell de satisfacció mitjà que atorguen els usuaris a les biblioteques de la UPC és de 4,52 sobre 6 que, detallat per biblioteques, queda distribuït de la manera següent:

Grau de satisfacció								MITJANA
	Molt insatisfet	Bastant insatisfet	Insatisfet	Satisfet	Bastant satisfet	Molt satisfet	Ns/Nc	
BRGF	2	11	76	147	170	40	7	4,33
BCT	-	9	24	78	85	44	8	4,55
BCBL	-	1	6	40	57	31	1	4,82
FME	-	-	2	23	29	19	-	4,89
ETSAB	1	3	15	55	47	18	4	4,42
ETSEIB	2	3	30	63	84	20	2	4,41
FNB	1	-	12	16	35	15	-	4,63
ETSAV	-	-	4	21	32	7	2	4,66
EPSEB	-	3	24	53	43	18	1	4,35
BCUM	-	1	7	27	45	44	2	5,00
EPSEVG	-	1	7	27	45	44	2	5,00
EUETIB	-	6	23	64	54	14	-	4,29
TOTAL	6	40	236	615	738	295	30	4,52



A continuació s'avalua la satisfacció obtinguda en el dia de la visita a la biblioteca:

Grau de satisfacció							
	Molt insatisfet	Bastant insatisfet	Insatisfet	Satisfet	Bastant satisfet	Molt satisfet	Ns/Nc
BRGF	0,4%	2,4%	16,8%	32,5%	37,5%	8,8%	1,5%
BCT	-	3,6%	9,7%	31,5%	34,3%	17,7%	3,2%
BCBL	-	0,7%	4,4%	29,4%	41,9%	22,8%	0,7%
FME	-	-	2,7%	31,5%	39,7%	26,0%	-
ETSAB	0,7%	2,1%	10,5%	38,5%	32,9%	12,6%	2,8%
ETSEIB	1,0%	1,5%	14,7%	30,9%	41,2%	9,8%	1,0%
FNB	1,3%	-	15,2%	20,3%	44,3%	19,0%	-
ETSAV	-	-	6,1%	31,8%	48,5%	10,6%	3,0%
EPSEB	-	2,1%	16,9%	37,3%	30,3%	12,7%	0,7%
BCUM	-	0,8%	5,6%	21,4%	35,7%	34,9%	1,6%
EPSEVG	-	2,3%	10,1%	21,7%	44,2%	19,4%	2,3%
EUETIB	-	3,7%	14,3%	39,8%	33,5%	8,7%	-
TOTAL	0,3%	2,0%	12,0%	31,4%	37,7%	15,1%	1,5%

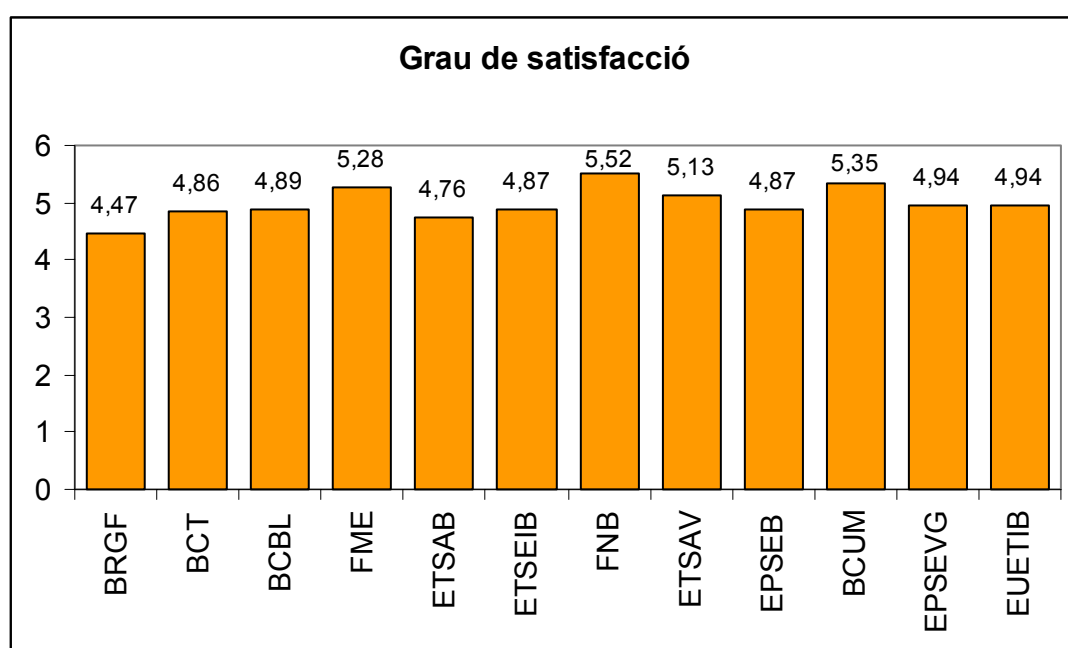
La valoració global que els usuaris fan de la visita a la biblioteca és majoritàriament positiva: el 84,2% es consideren satisfets, bastant satisfets o molt satisfets, mentre que un 14,3% valoren la visita a la biblioteca de forma negativa.

Grau de satisfacció			
	BAIXA	NORMAL	ALTA
BRGF	19,6%	32,5%	46,3%
BCT	13,3%	31,5%	52,0%
BCBL	5,1%	29,4%	64,7%
FME	2,7%	31,5%	65,7%
ETSAB	13,3%	38,5%	45,5%
ETSEIB	17,2%	30,9%	51,0%
FNB	16,5%	20,3%	63,3%
ETSAV	6,1%	31,8%	59,1%
EPSEB	19,0%	37,3%	43,0%
BCUM	6,4%	21,4%	70,6%
EPSEVG	12,4%	21,7%	63,6%
EUETIB	18,0%	39,8%	42,2%
TOTAL	14,3%	31,4%	52,8%

3.5.2 Personal de la biblioteca

El nivell de satisfacció mitjà que atorguen als usuaris a l'atenció rebuda per part del personal bibliotecari ha estat de 4,86 sobre 6.

Grau de satisfacció								MITJANA
	Molt insatisfet	Bastant insatisfet	Insatisfet	Satisfet	Bastant satisfet	Molt satisfet	Ns/Nc	
BRGF	8	22	59	104	162	86	12	4,47
BCT	2	3	19	56	82	77	9	4,86
BCBL	1	3	6	34	44	45	3	4,89
FME	-	-	3	11	21	37	1	5,28
ETSAB	2	6	9	23	66	33	4	4,76
ETSEIB	1	4	16	39	81	61	2	4,87
FNB	-	-	0	8	22	49	-	5,52
ETSAV	-	-	2	13	24	25	2	5,13
EPSEB	1	-	13	27	60	39	2	4,87
BCUM	-	1	3	8	51	61	2	5,35
EPSEVG	1	2	9	22	48	42	5	4,94
EUETIB	1	2	9	31	68	49	1	4,94
TOTAL	17	43	148	376	729	604	43	4,86



A continuació s'avalua la valoració que els estudiants fan del personal de la biblioteca:

Grau de satisfacció							
	Molt insatisfet	Bastant insatisfet	Insatisfet	Satisfet	Bastant satisfet	Molt satisfet	Ns/Nc
BRGF	1,8%	4,9%	13,0%	23,0%	35,8%	19,0%	2,6%
BCT	0,8%	1,2%	7,7%	22,6%	33,1%	31,0%	3,6%
BCBL	0,7%	2,2%	4,4%	25,0%	32,4%	33,1%	2,2%
FME	-	-	4,1%	15,1%	28,8%	50,7%	1,4%
ETSAB	1,4%	4,2%	6,3%	16,1%	46,2%	23,1%	2,8%
ETSEIB	0,5%	2,0%	7,8%	19,1%	39,7%	29,9%	1,0%
FNB	-	-	-	10,1%	27,8%	62,0%	-
ETSAV	-	-	3,0%	19,7%	36,4%	37,9%	3,0%
EPSEB	0,7%	-	9,2%	19,0%	42,3%	27,5%	1,4%
BCUM	-	0,8%	2,4%	6,3%	40,5%	48,4%	1,6%
EPSEVG	0,8%	1,6%	7,0%	17,1%	37,2%	32,6%	3,9%
EUETIB	0,6%	1,2%	5,6%	19,3%	42,2%	30,4%	6,0%
TOTAL	0,9%	2,2%	7,6%	19,2%	37,2%	30,8%	2,2%

La valoració és majoritàriament positiva: un 87,2% es troba satisfet amb l'atenció rebuda per part del personal de la biblioteca, mentre que un 10,7% en fa una valoració negativa.

	Grau de satisfacció		
	BAIXA	NORMAL	ALTA
BRGF	19,7%	23,0%	54,8%
BCT	9,7%	22,6%	64,1%
BCBL	7,3%	25,0%	65,5%
FME	4,1%	15,1%	79,5%
ETSAB	11,9%	16,1%	69,3%
ETSEIB	10,3%	19,1%	69,6%
FNB	0,0%	10,1%	89,8%
ETSAV	3,0%	19,7%	74,3%
EPSEB	9,9%	19,0%	69,8%
BCUM	3,2%	6,3%	88,9%
EPSEVG	9,4%	17,1%	69,8%
EUETIB	7,4%	19,3%	72,6%
TOTAL	10,7%	19,2%	68,0%

4. OBSERVACIONS DELS USUARIS

La darrera pregunta de l'enquesta és una qüestió oberta per tal que els usuaris puguin expressar les seves opinions.

Els aspectes amb els quals els usuaris no estan satisfets o pensen que es podrien millorar (ordenats de major a menor nombre de queixes) són:

- **Horari:** horari d'obertura, horari d'obertura de caps de setmana i festius, horari nocturn i obertura en caps de setmana i festius.
- **Ergonomia:** accessos, climatització, il·luminació, equipament i soroll.
- **Serveis:** aules d'estudi, escaneig, fotocopiadora, impressions, més places de lectura, més taules individuals, servei de préstec i més sales de treball en grup.
- **Fons:** accés al catàleg, actualització del fons, augmentar el fons, disponibilitat/ordenació de documents i l'estat dels documents.
- **PC / Portàtils:** connexió a Internet des dels portàtils, endolls per als portàtils, més PC per a treball individual, funcionament del PC i PC d'accés lliure.
- **Informació / Atenció:** atenció del personal, canals d'atenció, control de reserves de sales i informació.
- **Altres**

	FONS	INFO./ATENCIÓ	HORARI	ERGONOMIA	SERVEIS	PC/PORTATILS	ALTRES
BRGF	2,4%	3,2%	31,8%	34,8%	13,6%	6,4%	7,8%
BCT	4,6%	2,6%	30,1%	28,1%	24,8%	5,9%	3,9%
BCBL	9,5%	0,9%	36,2%	22,4%	16,4%	11,2%	3,4%
FME	14,5%	1,8%	18,2%	43,6%	16,4%	1,8%	3,6%
ETSAB	26,1%	4,3%	16,5%	17,4%	25,2%	2,6%	7,8%
ETSEIB	3,6%	0,6%	26,8%	37,5%	23,2%	6,0%	2,4%
FNB	12,3%	0,0%	23,1%	40,0%	18,5%	4,6%	1,5%
ETSAV	16,7%	2,4%	35,7%	16,7%	14,3%	11,9%	2,4%
EPSEB	11,8%	2,2%	39,8%	15,1%	17,2%	9,7%	4,3%
BCUM	10,2%	0,0%	34,1%	21,6%	12,5%	14,8%	6,8%
EPSEVG	5,1%	2,0%	39,4%	25,3%	8,1%	7,1%	13,1%
EUETIB	7,0%	0,0%	19,8%	34,9%	20,9%	17,4%	0,0%

BRGF → Els aspectes amb els quals els estudiants es troben més insatisfets fan referència a la categoria d'ergonomia amb un 34,8%; seguits de l'horari amb un 31,8% de les observacions.

CATEGORIA	N. queixes
Horari d'obertura	80
Soroll	60
Climatització	49

BCT → L'horari, amb un 30,1%, i l'ergonomia, amb un 28,1%, són els aspectes amb els quals els usuaris de la Biblioteca del Campus de Terrassa es troben més insatisfets.

CATEGORIA	N. de queixes
Soroll	22
Horari d'obertura	19
Més taules individuals	17

BCBL → Els punts d'insatisfacció principals dels usuaris del BCBL són l'horari (36,2%) i l'ergonomia (22,4%).

CATEGORIA	N. queixes
Horari d'obertura / soroll	18
Obrir c. setmana / festius	17
Servei de préstec	7

FME → Els estudiants de la biblioteca de l'FME estan insatisfets amb l'ergonomia 43,6% i l'horari 18,2%.

CATEGORIA	N. queixes
Soroll	11
Climatització	10
Obrir c. setmana / festius	7

ETSAB → Els aspectes amb els quals els usuaris no estan satisfets són el fons (26,1%) i els serveis (25,2%).

CATEGORIA	N. de queixes
Augmentar el fons	13
Servei de préstec	11
Obrir més c. setmana / festius	10

ETSEIB → L'ergonomia, amb un 37,5%, seguida de l'horari, amb un 26,8%, són els aspectes amb els quals els estudiants de la Biblioteca de l'ETSEIB es troben més insatisfets.

CATEGORIA	N. queixes
Climatització / soroll	22
Horari d'obertura	27
Més taules individuals	22

FNB → Els aspectes amb els quals els usuaris de la biblioteca de l'FNB no es troben satisfets són l'ergonomia 40% i l'horari 23,1%.

CATEGORIA	N. queixes
Soroll	20
Horari d'obertura	8
Obrir c. setmana / festius	5

ETSAV → L'horari de la biblioteca, amb un 35,7%, seguit del fons i l'ergonomia amb un 16,7% són els aspectes amb què els estudiants de l'ETSAV es troben més insatisfets.

CATEGORIA	N. queixes
Obrir c. setmana / festius	9
Soroll	5
Horari d'obertura	4

EPSEB → Les disconformitats dels usuaris de l'EPSEB corresponen a l'horari 39,8% i als serveis 17,2%.

CATEGORIA	N. queixes
Horari d'obertura	21
Soroll	12
Obrir c. setmana / festius	11

BCUM → L'horari (34,1%) i l'ergonomia (21,6%) són els aspectes amb els quals els estudiants de la BCUM es troben més insatisfets.

CATEGORIA	N. queixes
Obrir c. setmana / festius	16
Soroll	11
Horari d'obertura / augmentar fons	8

EPSEVG → Els punts d'insatisfacció principals dels usuaris de la Biblioteca de l'EPSEVG fan referència a l'horari (39,4%) i a l'ergonomia (25,3%).

CATEGORIA	N. queixes
Obrir més c. setmana / festius	23
Soroll	21
Horari d'obertura	10

EUETIB → Les queixes dels usuaris se centren principalment en l'ergonomia (34,9%) i els serveis (20,9%).

CATEGORIA	N. queixes
Soroll	24
Funcionament dels PC	11
Horari d'obertura	10

5. ACTUACIONS DE LES BIBLIOTEQUES

A partir de l'anàlisi de les enquestes, les biblioteques proposen un seguit d'actuacions destinades a la millora dels aspectes que els usuaris han apuntat com a més deficients. L'adopció d'aquestes mesures ha de permetre reduir la distància entre les expectatives dels usuaris i l'oferta de recursos d'informació i serveis.

BRGF → Donat que el comentari del primer període (nov./des. 2006) se centren, amb un 38,7%, en aspectes relacionats amb les deficiències en els horaris, la biblioteca es proposa:

Actuació: mantenir durant el curs 2007-2008 la prova pilot d'obertura en horaris extraordinaris, realitzada durant el període d'exàmens del 2n quadrimestre del curs 2006-2007, per donar satisfacció a la demanda dels estudiants de la UPC. Concretament, es van ampliar els horaris obrint la planta 2 de la BRGF (168 places) entre els dies 21 de maig i 27 de juny fins a les 2:30 h de la matinada, laborables i festius inclosos. Aquest increment d'hores d'obertura se sumava a l'ampliació d'horis ja habitual en períodes d'exàmens durant tot el curs.

Els resultats de les enquestes mostren dades de "no utilització" de determinats equipaments. En aquest sentit, la biblioteca es planteja:

Actuació: realitzar actuacions específiques per augmentar l'ús dels PC portàtils, els PC de treball individual i el web.

BCT → **Actuació:** millorar l'oferta de programari disponible en els ordinadors de la biblioteca: PC de l'àrea de recursos electrònics, portàtils, etc. tot adequant-la a les necessitats de les diferents titulacions del campus de Terrassa.

Actuació: estudiar la viabilitat d'ampliar l'horari (obertura a les 8:30 hores) en època d'exàmens finals. Prova pilot: juny 2008.

BCBL →

Horari:

Actuació: un dels temes que ha sortit repetidament en les enquestes de satisfacció dels usuaris és la necessitat d'ampliar l'horari d'obertura de la biblioteca. Com a resultat d'aquestes demandes, a partir del mes de setembre del curs 2007-08 la biblioteca obre a les 8.00. A partir de les 8.00 es pot tenir accés al servei de préstec de la planta 0 i es pot anar a la planta 1 i a l'aula informàtica.

Campanya de silenci:

Actuació: una de les queixes dels usuaris és el soroll, sobretot en les èpoques d'exàmens ja que és quan la biblioteca té un índex d'ocupació més elevat.

El mes de febrer de l'any passat es va iniciar una campanya de silenci, amb cartells a totes les zones de la biblioteca especificant els espais (espais d'estudi individual, espais de treball en grup) i amb calendaris. A les sessions d'acollida també s'ha insistit molt en l'ús que cal fer dels diferents espais de la biblioteca.

Servei de préstec: multes

Actuació: el mes de setembre s'han posat uns metacril·lats a la planta 0 i a la planta 1 per tal que els usuaris donin el seu número de mòbil i així puguin rebre informació relacionada amb el retorn dels documents prestats. S'han aprofitat les sessions d'acollida per demanar el mòbil als usuaris de nou ingrés.

Actuació: una altra actuació prevista per al 2007 és fer una campanya de sensibilització dels usuaris per tal que retornin els llibres en el termini establert.

FME →

Es pretén aconseguir un ambient de silenci que millori la qualitat de l'estudi en la sala de lectura de la biblioteca.

Actuació: iniciar una campanya (amb material gràfic divers: cartells, punts de llibre, etc.) per tal de conscienciar als estudiants de la necessitat de respectar el silenci. Es posarà en marxa en les èpoques d'exàmens.

ETSAB → En relació amb la detecció de disconformitats relacionades amb la disponibilitat/ordenació documents.

Actuació: s'ha procedit a la compra de duplicats dels llibres més prestats, així mateix s'han substituït exemplars en mal estat per exemplars nous sempre que hi hagi una edició disponible en el mercat.

Respecte al servei de préstec:

Actuació: la millora del servei de préstec passa per l'adquisició d'una màquina d'autopréstec que es trobarà disponible en el nou edifici de la biblioteca.

Actuació: sol·licitar una bústia de retorn de llibres per dipositar fora de la biblioteca.

ETSEIB → El 63% dels comentaris dels usuaris han anat adreçats a l'ergonomia de la biblioteca. Un 75% demanava més taules d'estudi individual.

Actuació: habilitar deu taules més per a l'estudi individual a la biblioteca.

Un 33% de les demandes estan focalitzades en l'apartat sobre l'horari, on un 50% es queixa del soroll a la biblioteca.

Actuació: continuar duent a terme les accions vinculades a la Campanya de Bon ús posada en marxa durant el curs 2006-2007.

FNB → La major part de les queixes dels estudiants es refereixen a l'espai de la biblioteca: més espai per estudiar i per fer treballs en grup i canviar els llums de les taules.

Actuació: en aquest sentit per al proper curs està previst fer un projecte de renovació de la biblioteca i al mateix temps la Facultat de Nàutica condicionarà uns espais per reconvertir-los en llocs d'estudi i de treball en grup.

Un altre suggeriment aportat pels estudiants és oferir més endolls per connectar els portàtils.

Actuació: ja s'ha procedit a la instal·lació d'endolls a quatre taules més. Actualment de nou taules que té la biblioteca, sis tenen endolls per connectar els portàtils.

ETSAV → Respecte a l'ampliació d'horaris:

Actuació: s'informarà a la direcció de l'Escola d'aquesta demanda perquè ho valori.

Respecte a l'augment del fons:

Actuació: es procedirà a augmentar el nombre d'exemplars dels llibres amb més demanda.

Respecte al soroll:

Actuació: aquest curs s'ha replantejat el servei de reprografia de l'Escola. Fruit d'això s'ha tret la fotocopiadora de la sala (element que generava soroll i moviment d'usuaris). Es continuarà insistint en què es respecti el silenci a sala, amb especial atenció als telèfons mòbils.

EPSEB → Mal funcionament dels PC:

Actuació: s'han canviat els PC de l'àrea d'autoaprenentatge per portàtils.

Sales de treball:

Actuació: l'augment del nombre de sales de treball és una actuació projectada per al curs 2007/08.

Actuació: des del juliol s'ha augmentat el nombre de llocs d'estudi individual, s'ha passat de 12 a 48.

Soroll:

Actuació: en època d'exàmens (quan hi ha més soroll) es realitzarà una campanya tolerància zero amb cartells dissuasoris.

Augment del fons:

Actuació: s'està incrementant el pressupost de compra de llibres per a la renovació del fons, al mateix temps, el fons obsolet es derivarà al magatzem.

BCUM → La queixa majoritària es refereix als horaris d'obertura. Hi ha molta gent que demana més obertura de caps de setmana. Inicialment la BCUM va

obrir els caps de setmana en què hi havia exàmens a la UPC. Però com que la biblioteca serveix també als usuaris de la Fundació Universitària del Bages (FUB) els seus exàmens finals no coincidien amb els de la UPC.

Actuació: s'ha arribat a un acord amb la Direcció de la FUB per ampliar els períodes d'obertura i fer que s'adeqüin a les dues institucions. Aquest curs 2006-2007 ja s'ha pogut començar a aplicar i es continuarà millorant de cara al curs 2007-2008.

Les queixes relacionades amb els PC i portàtils se centren sobretot en les imatges dels ordinadors amb LINUX ja que hi ha molts usuaris que no el saben utilitzar.

Actuació: els serveis digitals de la biblioteca han instal·lat l'última versió de l'Ubuntu i han fet una imatge que facilita la connexió de perifèrics i més oberta en la connexió a Internet (entre d'altres) i amb més programes.

EPSEVG → Respecte al servei d'escaneig i impressions:

Actuació: s'adquirirà un escàner i s'ubicarà a la zona de reprografia de la biblioteca.

Actuació: en relació amb les impressions s'ha portat a terme la millora proposada el curs 2004-2005 i a hores d'ara els usuaris poden redirigir les impressions al centre de càlcul de l'Escola.

Grau de silenci:

Actuació: es portarà a terme una nova campanya de silenci per conscienciar els usuaris que mantenir un bon ambient de treball a la biblioteca és una responsabilitat de tothom.

Horari d'obertura:

Actuació: mitjançant una prova pilot, durant el proper període d'exàmens s'estudiarà la possibilitat d'obrir la biblioteca abans de les 9.00 h. Fora del període extraordinari no es disposa dels recursos adients per assumir l'obertura de la biblioteca. Ara bé, per compensar aquesta mancança es millorarà la informació sobre les sales d'estudi que hi ha a l'EPSEVG i a la ciutat.

EUETIB → Augment del fons:

Actuació: la biblioteca no disposa d'un pressupost ordinari consolidat i l'adquisició de fons bibliogràfic depèn de les aportacions econòmiques del CEIB. Enguany les aportacions rebudes s'estan dedicant de forma íntegra a la compra de bibliografia docent. Pel que fa als donatius, està previst començar a fer sol·licituds sistemàticament de documents que ens interessin i que es puguin obtenir de forma gratuïta.

Climatització:

Actuació: respecte la planta 0, es mantindran les directrius donades des de l'Oficina de Medi Ambient de la UPC: refrigeració a 24°C i calefacció a 20°C.

Respecte la planta 1, la temperatura es controla des d'una empresa externa i només es pot apujar o abaixar uns dos o tres graus.

Soroll:

Actuació: es farà una campanya de silenci des de l'inici del curs (augment del nombre de cartells, augment de l'atenció sobre els usuaris, etc.). També s'ha incidit sobre aquest tema a les sessions d'acollida dels alumnes de nou ingrés.

Ampliació de places de lectura:

Actuació: s'han creat vint places noves de lectura, disponibles des de l'1 de setembre. S'ha passat de 151 a 171 places, repartides de la següent manera: 112 planta baixa, 47 altell i 12 places individuals.

Millor funcionament i actualització dels PC:

Actuació: pel que fa als ordinadors de les aules informàtiques de l'Àrea de Suport a l'Aprenentatge i la Docència (planta 1), tots han estat renovats durant el mes de juliol. Els ordinadors de les aules BB1, BB2 i BB3 s'han substituït per ordinadors més potents, mentre que els ordinadors de l'aula BB4 són de nova adquisició.

6. COMPARATIVA

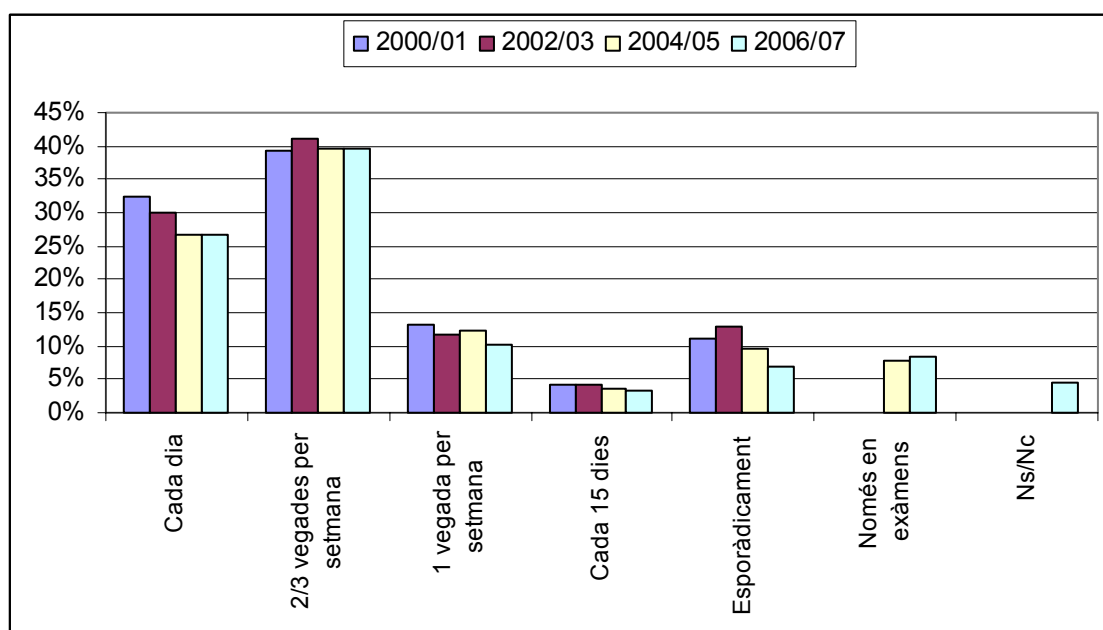
Cursos 2000/01, 2002/03, 2004/05

La comparació de les enquestes de satisfacció pretén recollir els aspectes més rellevants d'aquests cursos per tal de conèixer les necessitats dels usuaris de les biblioteques de la UPC.

Les diferències més significatives dels resultats obtinguts en les enquestes de satisfacció es detallen de la següent manera:

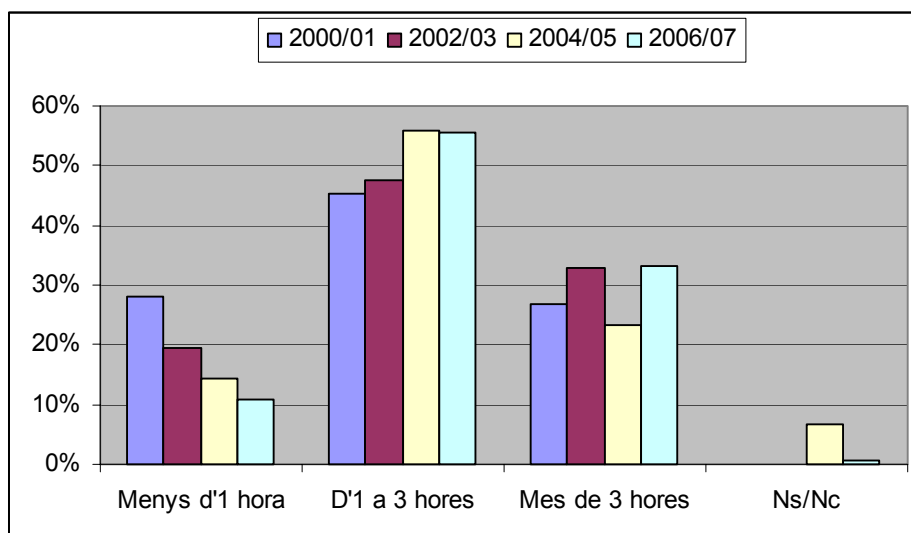
6.1 FREQUÈNCIA DE LA VISITA

Frequència de visita de la biblioteca	2000/01	2002/03	2004/05	2006/07	% +/-
Cada dia	32,4%	30,1%	26,8%	26,8%	0
2/3 vegades per setmana	39,2%	41,0%	39,7%	39,7%	0
1 vegada per setmana	13,1%	11,6%	12,3%	10,3%	-2,0
Cada 15 dies	4,2%	4,3%	3,7%	3,3%	-0,4
Esporàdicament	11,1%	13,0%	9,6%	6,9%	-2,7
Només en exàmens	-	-	7,8%	8,5%	0,7
Ns/Nc	-	-	0,1%	4,6%	4,5



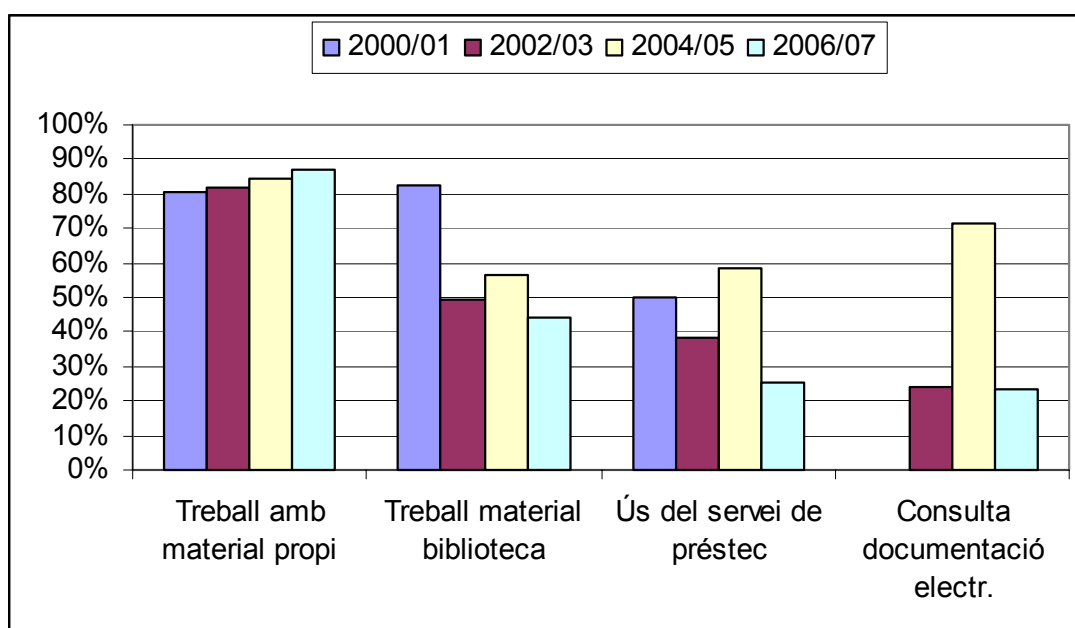
6.2 DURADA DE LA VISITA

Durada habitual de la visita	2000/01	2002/03	2004/05	2006/07	% +/-
Menys d'1 hora	28,1%	19,5%	14,4%	11,0%	-3,4
D'1 a 3 hores	45,2%	47,5%	55,8%	55,5%	-0,3
Mes de 3 hores	26,7%	33,0%	23,2%	33,1%	9,9
Ns/Nc	-	-	6,7%	0,5%	-6,2



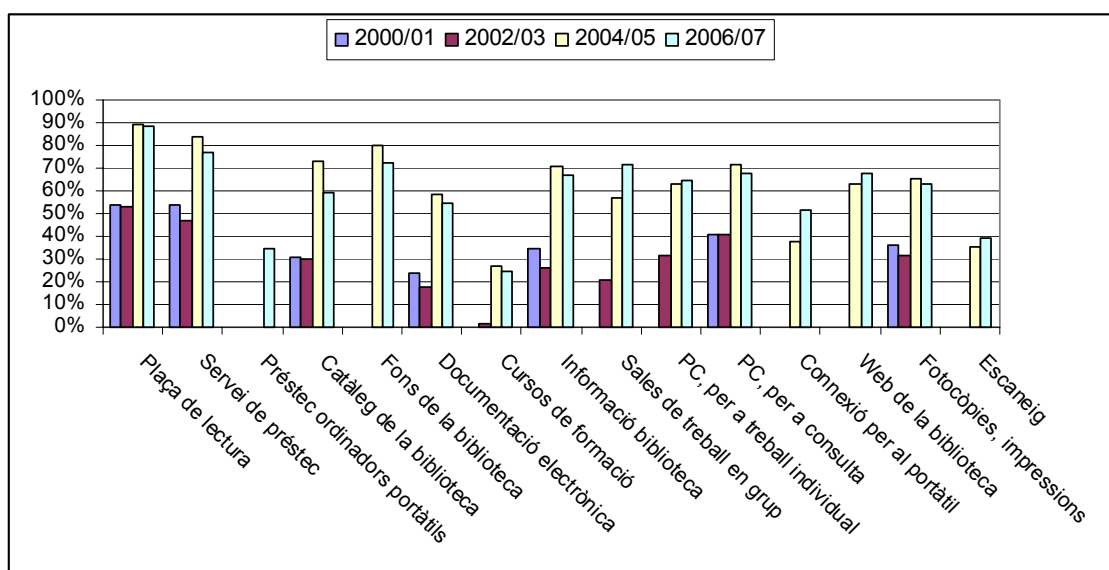
6.3 MOTIUS DE LA VISITA

Motius de la visita	2000/01	2002/03	2004/05	2006/07	% +/-
Treball amb material propi	80,5%	81,9%	84,1%	87,3%	3,2
Treball material biblioteca	82,6%	49,5%	56,8%	44,0%	-12,8
Ús del servei de préstec	49,9%	38,5%	58,4%	25,4%	-33
Consulta documentació electr.	-	24,0%	71,5%	23,1%	-48,4



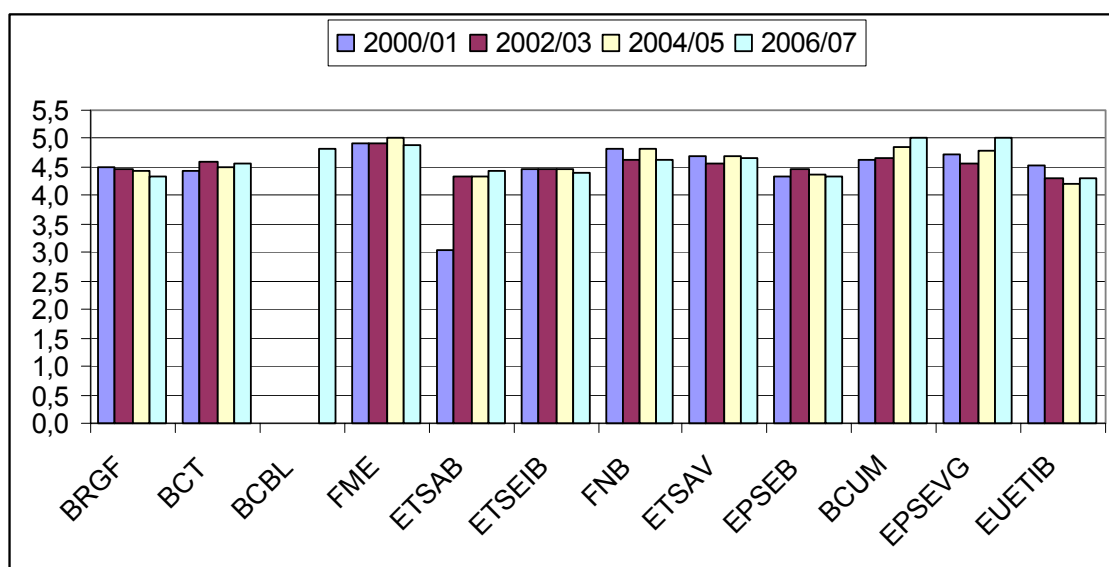
6.4 ÚS DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS

	2000/01	2002/03	2004/05	2006/07	% +/-
Plaça de lectura	53,7%	53,4%	89,2%	88,5%	-0,7
Servei de préstec	54,0%	47,2%	83,9%	77,1%	-6,8
Préstec ordinadors portàtils	-	-	-	34,3%	34,3
Catàleg de la biblioteca	31,0%	30,2%	73,3%	58,9%	-14,4
Fons de la biblioteca	-	-	80,1%	72,2%	-7,9
Documentació electrònica	23,9%	17,4%	58,1%	54,8%	-3,3
Cursos de formació	-	1,2%	27,0%	24,5%	-2,5
Informació biblioteca	34,5%	26,3%	70,4%	67,2%	-3,2
Sales de treball en grup	-	20,8%	56,8%	71,6%	14,8
PC, per a treball individual	-	31,7%	63,0%	64,7%	1,7
PC, per a consulta	40,5%	41,0%	71,3%	67,8%	-3,5
Connexió per al portàtil	-	-	38,0%	51,5%	13,5
Web de la biblioteca	-	-	63,4%	68,0%	4,6
Fotocòpies, impressions	36,0%	31,5%	65,6%	63,0%	-2,6
Escaneig	-	-	35,7%	39,2%	3,5



6.5 GRAU DE SATISFACCIÓ

	2000/01	2002/03	2004/05	2006/07	+/-
BRGF	4,50	4,48	4,42	4,33	-0,09
BCT	4,42	4,58	4,49	4,55	0,06
BCBL	-	-	-	4,82	-
FME	4,92	4,92	5,00	4,89	-0,11
ETSAB	3,03	4,35	4,35	4,42	0,07
ETSEIB	4,47	4,46	4,46	4,41	-0,05
FNB	4,81	4,63	4,81	4,63	-0,18
ETSAV	4,68	4,57	4,69	4,66	-0,03
EPSEB	4,34	4,47	4,36	4,35	-0,01
BCUM	4,64	4,67	4,85	5,00	0,15
EPSEVG	4,72	4,55	4,80	5,00	0,20
EUETIB	4,54	4,30	4,22	4,29	0,07
TOTAL	4,48	4,49	4,50	4,52	0,02



7. CONCLUSIONS

De l'anàlisi de les respostes obtingudes a "L'enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques per part dels estudiants" es pot destacar el següent:

- L'alt grau de coneixement i satisfacció dels usuaris de les biblioteques sobre els serveis bibliotecaris rebuts: 4,52 sobre 6.
- La bona valoració dels usuaris de les biblioteques del tracte i l'atenció rebudes del personal de les biblioteques: 4,86 sobre 6.
- La comparació amb les anteriors enquestes realitzades demostra que les biblioteques han assolit un nivell de satisfacció elevat en els aspectes i serveis bibliotecaris clau i que probablement, en alguns aspectes, s'ha arribat a un sostre a partir del qual les possibilitats d'assolir resultats significativament millors són reduïts.
- Es fa evident que aquest model d'enquesta general utilitzat en els darrers anys ja s'ha esgotat i cal analitzar la possibilitat d'utilitzar noves eines, o realitzar, per exemple, enquestes més específiques focalitzades principalment en aquells punts i/o serveis que sistemàticament han aparegut mal valorats o desconeguts en les enquestes generals. D'altra banda, caldrà també tenir present propostes de sistemes innovadors per a conèixer el grau de satisfacció dels usuaris, com el projecte LibQUAL en el marc del CBUC i de REBIUN.

Pel que fa a la proposta de millores, aquestes se centren en els aspectes següents:

- **Horaris: els estudiants volen horaris més amplis.**

L'ampliació dels horaris de les biblioteques és un aspecte complex pel que suposa a nivell d'infraestructura i de despesa econòmica per a la Universitat, malgrat això les biblioteques durant el curs 2006-2007 han realitzat plans pilot d'ampliació d'horaris en períodes d'especial demanda com en l'època d'exàmens (projecte pilot de la BRGF d'ampliació d'horari fins les 2, 30h) així com l'obertura d'algunes biblioteques a les 8,30 h. (abans a les 9 hores).

- **Silenci: els estudiants volen més silenci per a poder estudiar.**

Els esforços realitzats per les biblioteques per a millorar aquest aspecte, com les diverses campanyes de silenci i de bon ús, tot i que han estat efectives sembla ser

que es mostren insuficients. Cal per tant, seguir realitzant actuacions per aconseguir millorar aquest aspecte. En aquest sentit, i en el cas de les biblioteques on els espais ho permeten, a més d'habilitar sales de treball en grup, s'està tendint a aïllar les sones de silenci i ampliar els espais de "soroll".

- **Espais: els estudiants volen espais diferenciats per estudiar tant de forma individual com en grup.**

Pel que fa als espais, i en la mesura de les possibilitats, totes les biblioteques treballen per adequar, en major o menor grau, les seves biblioteques a les noves necessitats dels estudiants (sales de treball en grup, espais de treball individual, etc. Dins el PIU les biblioteques han presentat propostes de diversificació d'espais potenciant espais per treballar en grup)

- **Serveis: els usuaris volen conèixer l'oferta de serveis bibliotecaris.**

També caldria incidir en aquells aspectes no mal valorats però sí força desconeguts. En el futur, es continuaran realitzant actuacions per a la millora i/o ampliació dels canals de difusió dels recursos d'informació i dels serveis de les biblioteques, com el desenvolupament del projecte d'instal·lació de pantalles informatives a les biblioteques (canalBIB).

ANNEX

Instruccions per a la distribució de les enquestes i la recollida de dades

Períodes de recollida de dades:

L'enquesta es passarà en dos períodes:

- 1r període: des del 20 de novembre fins el 15 de desembre
- 2n període: del 14 de maig al 8 de juny

Passos a seguir per a la recollida de dades:

- Cada biblioteca ha de repartir les enquestes durant el període establert; ha de lliurar cada dia el mateix nombre d'enquestes. Per tant, cal que divideixi el nombre d'enquestes que heu de repartir entre el nombre de dies que destineu a passar l'enquesta. (Les biblioteques que obren els caps de setmana i festius han de repartir un 10% del total de les enquestes durant aquests dies).
- Les enquestes s'han de distribuir de manera proporcional al llarg del dia (el mateix nombre d'enquestes cada hora o cada dues hores, segons el nombre d'enquestes assignat o, segons el criteri que decideixi la biblioteca). D'aquesta manera, s'evita la distribució massiva d'enquestes a les hores de més afluència.
- Per tal de garantir l'aleatorietat de la mostra, cal fer una selecció dels usuaris que entrin, per exemple, si entra un grup d'usuaris, es reparteix l'enquesta només a un d'ells.
- Les enquestes van adreçades només a estudiants de primer, segon o tercer cicle tant de la UPC com de escoles adscrites i altres universitats.
- Cal donar a conèixer l'objectiu de la seva participació per tal d'aconseguir la seva implicació, així com incidir en la importància de retornar l'enquesta contestada a la sortida.
- Cal situar una taula o urna a la sortida de la biblioteca o en un lloc visible, per poder-hi deixar l'enquesta quan l'hagin omplert.
- Cal que hi hagi una o dues persones dins de cada biblioteca encarregades de distribuir les enquestes i fer el recompte diari per tal d'assegurar-se que s'han distribuït les que eren necessàries. Aquesta mateixa persona serà qui durà a terme la selecció dels usuaris tal com s'ha explicat abans. Per tant, és aconsellable que hi hagi una o com a màxim dues persones encarregades de la distribució correcta de les enquestes i de la recollida posterior, per garantir l'aplicació d'uns criteris homogenis durant els dies en què es distribueix l'enquesta.



La biblioteca es proposa millorar els serveis. És per això que necessitem la teva col·laboració i et demanem que emplenis aquest qüestionari al final de la visita a la biblioteca.

1. Indica a quin grup pertanyes: **(resposta única)**⁽⁹⁾

Estudiant UPC 1r cicle	<input type="checkbox"/> ¹
Estudiant UPC 2n cicle	<input type="checkbox"/> ²
Estudiant UPC 3r cicle (Màster, Doctorant)	<input type="checkbox"/> ³
Estudiant escola adscrita	<input type="checkbox"/> ⁴
Estudiant altres universitats	<input type="checkbox"/> ⁵

2. En quin horari acostumes a utilitzar la biblioteca?
(pots indicar-ne més d'un)

ENTRE SETMANA ⁽¹⁰⁾		CAPS DE SETMANA ⁽¹¹⁾	
Matí <input type="checkbox"/> ¹	Tarda <input type="checkbox"/> ²	Matí <input type="checkbox"/> ¹	Tarda <input type="checkbox"/> ²
Indistintament <input type="checkbox"/> ³		Indistintament <input type="checkbox"/> ³	

3. Habitualment, quina durada té la teva visita? ⁽¹²⁾

Menys d'1 hora	<input type="checkbox"/> ¹
D'1 a 3 hores	<input type="checkbox"/> ²
Més de tres hores	<input type="checkbox"/> ³

4. En el dia d'avui...

	SI	NO
He treballat amb material propi ⁽¹³⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
He treballat amb material de la biblioteca ⁽¹⁴⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
He utilitzat el servei de préstec ⁽¹⁵⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
He consultat la documentació electrònica ⁽¹⁶⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Amb quina freqüència visites la ...?

	Biblioteca ⁽¹⁷⁾	Web biblioteca ⁽¹⁸⁾
Cada dia	<input type="checkbox"/> ¹	<input type="checkbox"/> ¹
2 a 3 vegades a la setmana	<input type="checkbox"/> ²	<input type="checkbox"/> ²
1 vegada a la setmana	<input type="checkbox"/> ³	<input type="checkbox"/> ³
Cada 15 dies	<input type="checkbox"/> ⁴	<input type="checkbox"/> ⁴
Esporàdicament	<input type="checkbox"/> ⁵	<input type="checkbox"/> ⁵
Només en exàmens	<input type="checkbox"/> ⁶	<input type="checkbox"/> ⁶
Mai	<input type="checkbox"/> ⁷	<input type="checkbox"/> ⁷

6. Què consultes habitualment al web de la biblioteca?
(pots indicar-ne més d'un)

Bibliografia de la guia docent.....	<input type="checkbox"/> ⁽¹⁹⁾
Apunts i exàmens	<input type="checkbox"/> ⁽²⁰⁾
Llibres electrònics.....	<input type="checkbox"/> ⁽²¹⁾
Tesis doctorals	<input type="checkbox"/> ⁽²²⁾
Revistes	<input type="checkbox"/> ⁽²³⁾
Sumaris electrònics	<input type="checkbox"/> ⁽²⁴⁾
Informació sobre la biblioteca.....	<input type="checkbox"/> ⁽²⁵⁾
Catàleg	<input type="checkbox"/> ⁽²⁶⁾
Bases de dades	<input type="checkbox"/> ⁽²⁷⁾
Altres recursos d'Internet	<input type="checkbox"/> ⁽²⁸⁾

7. Valora la teva satisfacció de:

Plaça de lectura (taula i cadira) ⁽²⁹⁾
Préstec ⁽³⁰⁾
Préstec d'ordinadors portàtils ⁽³¹⁾
Catàleg ⁽³²⁾
Fons (llibres, revistes, etc.) ⁽³³⁾
Documentació electrònica (llibres, revistes, bases de dades, etc.) ⁽³⁴⁾
Cursos de formació ⁽³⁵⁾
Informació sobre la biblioteca i el seu funcionament ⁽³⁶⁾
Sales de treball en grup ⁽³⁷⁾
PC, per a treball individual ⁽³⁸⁾
PC, per a consulta dels recursos de la biblioteca ⁽³⁹⁾
Connexió per al teu portàtil ⁽⁴⁰⁾
Web de la biblioteca ⁽⁴¹⁾
Fotocòpies, impressions ⁽⁴²⁾
Escaneig ⁽⁴³⁾
Horari d'obertura ⁽⁴⁴⁾
Climatització ⁽⁴⁵⁾
Grau de silenci ⁽⁴⁶⁾

No l'utilitzo Insatisfet Satisfet

0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6
0	1	2	3	4	5	6

SATISFACCIÓ GLOBAL I ATENCIÓ A L'USUARI/USUÀRIA

Estic satisfet de la meua visita a la biblioteca ⁽⁴⁷⁾
Em considero ben atès pel personal de la biblioteca ⁽⁴⁸⁾

1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6

8. Quins aspectes creus que s'han de millorar de la teua biblioteca? ⁽⁴⁹⁾

En acabar el qüestionari, diposita'l a la sortida de la biblioteca.
Gràcies per la teua col·laboració!